



SEMINARIO DE TÍTULO

“Un aporte de Trabajo Social en el área de Recursos Humanos: Estudio de la situación habitacional de los trabajadores para la optimización de beneficios organizacionales”

Seminario de Título para optar al Grado de Licenciada en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social.

Alumna Seminarista: Srta. Jocelyn Layana Zamora

Profesor Guía: Sr. Luis Lillo Bermúdez

Institución Patrocinante: Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A



Índice

Portada.....	1
Índice.....	2-3
Introducción.....	4
Capítulo I: Marco institucional.....	5-20
I. Marco Institucional.....	6
1. Datos de la institución.....	6
2. Política institucional.....	6-7
3. Tipo de institución.....	8
4. Cobertura institucional.....	8-9
5. Principales funciones.....	9-10
6. Antecedentes de la empresa.....	10-11
7. Principal estructura organizacional.....	11-12
8. Organigrama.....	13
Recursos institucionales.....	14-15
10. Departamento de recursos humanos.....	15-20
Capítulo II: Investigación diagnóstica.....	21-158
I. <i>Diseño de investigación</i>	22
1. Formulación del problema.....	22-23
2. Formulación del problema objeto de estudio.....	24
3. Pregunta significativa.....	24
4. Objetivos de investigación.....	24-25
5. Unidad de análisis.....	25
6. Tabla Gantt.....	26
II. <i>Marco de referencia</i>	27-28
7. El Recurso Humano en la empresa.....	29-31
8. Motivación Laboral.....	31-42
9. Satisfacción Laboral.....	42-53
10. Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	54-70
11. Política Habitacional.....	70-83
III. <i>Operacionalización de Variables</i>	84-96
IV. <i>Metodología de la investigación</i>	97-100
1. Tipo de Investigación.....	97



2. Sujetos objeto de la investigación.....	98
3. Técnicas de recolección de información.....	98
4. Fuentes de extracción de datos.....	98-99
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	99-100
V. <i>Análisis e Interpretación de datos</i>	101-162
1. Situación habitacional de los trabajadores.....	101-115
2. Problemáticas habitacionales.....	116-126
3. Características sociodemográficas, económicas y culturales.....	127-130
4. Características sociodemográficas.....	130-135
5. Características del grupo familiar.....	135-141
6. Características culturales.....	141-144
7. Asociación de variables.....	144-154
8. Problemáticas habitacionales y recursos disponibles.....	154-158
VI. <i>Síntesis diagnóstica</i>	159-162
VII. <i>Conclusiones</i>	163-166
Capítulo III: Propuesta de trabajo.....	167-171
1. <i>Propuesta de trabajo</i>	167-171
1. Objetivo general.....	168
2. Objetivos específicos.....	168
3. Beneficiarios.....	168
4. Fundamentación.....	168-170
5. Matriz.....	170-171
<i>Bibliografía</i>	172-174
1. Documentos y libros.....	173-174
2. Páginas Web.....	174
3. Cátedras.....	174
<i>Anexos</i>	175-198
1. Tablas.....	176-193
2. Instrumento de recolección de datos.....	194-197
3. Fotografías.....	198



Introducción

El presente Seminario de Título, denominado "Un aporte de Trabajo Social al área de Recursos Humanos: Estudio de la situación habitacional de los trabajadores para optimización de beneficios organizacionales", es realizado por la alumna Jocelyn Layana Zamora en la Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A, durante el periodo comprendido entre marzo y octubre de 2009.

La Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A fue fundada en el año 1816, lo que la convierte en una organización de prestigio, con una importante trayectoria en nuestro país; así como también, con una gran participación en el mercado internacional. Desde esta perspectiva, ha estado, permanentemente, impulsando innovaciones no sólo apunta orientadas a sus productos, sino que también a las personas que conforman la organización.

En este contexto, se genera la necesidad de desarrollo de la presente investigación basada en el requerimiento formulado por la empresa en relación a conocer la situación habitacional de sus trabajadores, para efectos de conformar una base científica de datos, que le permita generar políticas habitacionales, conjuntamente con el desarrollo de programas y/o beneficios que posibiliten colaborar en el mejoramiento de la calidad de vida, mediante una mayor efectividad en el uso de los recursos.

De esta manera, el presente Seminario de Título comprenderá tres grandes fases que se precisan en los capítulos que se indican a continuación:

- **Capítulo I:** Incluye el Marco Institucional, que contextualiza la presente investigación, facilitando la comprensión de la organización y el personal que la conforma.
- **Capítulo II:** Comprende los elementos científicos que constituyen y orientan la presente investigación. Incluye de esta manera, la investigación diagnóstica y sus diversos componentes: Definición del problema de estudio, objetivos de investigación, marco de referencia, diseño metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de información, resultados y síntesis diagnóstica, fundamentalmente.
- **Capítulo III:** Incluye una propuesta programática, generada a partir de la base científica de conocimientos resultante de la investigación diagnóstica.

Finalmente, presenta la bibliografía utilizada y un apartado, denominado Anexos; que contiene documentos relacionados con el presente estudio, entre los que se encuentra el instrumento utilizado para la recolección de datos en la investigación.



CAPITULO I

MARCO INSTITUCIONAL





I. Marco Institucional

1. *Datos de la institución.*

- **Razón social:** Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A.
- **Nombre:** Virginia S.A
- **RUT:** 90.727.000-9
- **Direcciones:**
Casa Matriz: Limache 3535, El Salto, Viña del Mar.
Oficina Comercial: Cordillera 401, Quilicura, Santiago.
- **Teléfono:** 032- 2267000
- **Fax:** 032- 2267050
- **Dirección web:** www.virginia.cl
- **Correo electrónico:** virginia@virginia.cl
- **Tipo de Organización:** Institución privada productora y comercializadora de productos de limpieza y alimentación, con fines de lucro.
- **Representante Legal:**
Gerente General: Franco Demaría Torres.

2. *Política Institucional¹.*

La Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A se caracteriza por ser una institución con fines de lucro, lo que reviste su accionar desde una perspectiva empresarial. Es debido a esto, que su política está orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes y con ello obtener una posición de importancia dentro del mercado nacional, y paulatinamente del internacional.

Las altas exigencias a las que se enfrenta la empresa, ya sea por los requerimientos técnicos, legales o económicos, la obliga a optimizar la calidad de la producción, de manera de lograr competitividad en los mercados. Por lo anterior, se planteó el desafío de adoptar estándares de calidad implementando en la compañía un Sistema de Gestión de Calidad basado en el cumplimiento de las Normas de Calidad ISO (International Organization for Standardization), encargadas de promover el desarrollo de normas Internacionales de Fabricación y Comercio para todas las ramas Industriales, y que en dicho contexto se constituye en ISO 9001, versión 2000.

¹ Manual de Sistema de Gestión de Calidad, Virginia S.A.

La institución concede tal relevancia a estas normativas, que han pasado a constituir la política institucional, adoptando su misión y objetivos (ver cuadro N°1).

A. Misión:

“Virginia S.A busca satisfacer las necesidades del cliente y cumplir las normativas vigentes aplicables al producto en los mercados en que participa, contribuyendo al desarrollo integral de sus trabajadores, en una relación de largo plazo con proveedores confiables, logrado la rentabilidad esperada de sus accionistas, alcanzando los objetivos de calidad establecidos y mejorando continuamente su desempeño, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2000”.

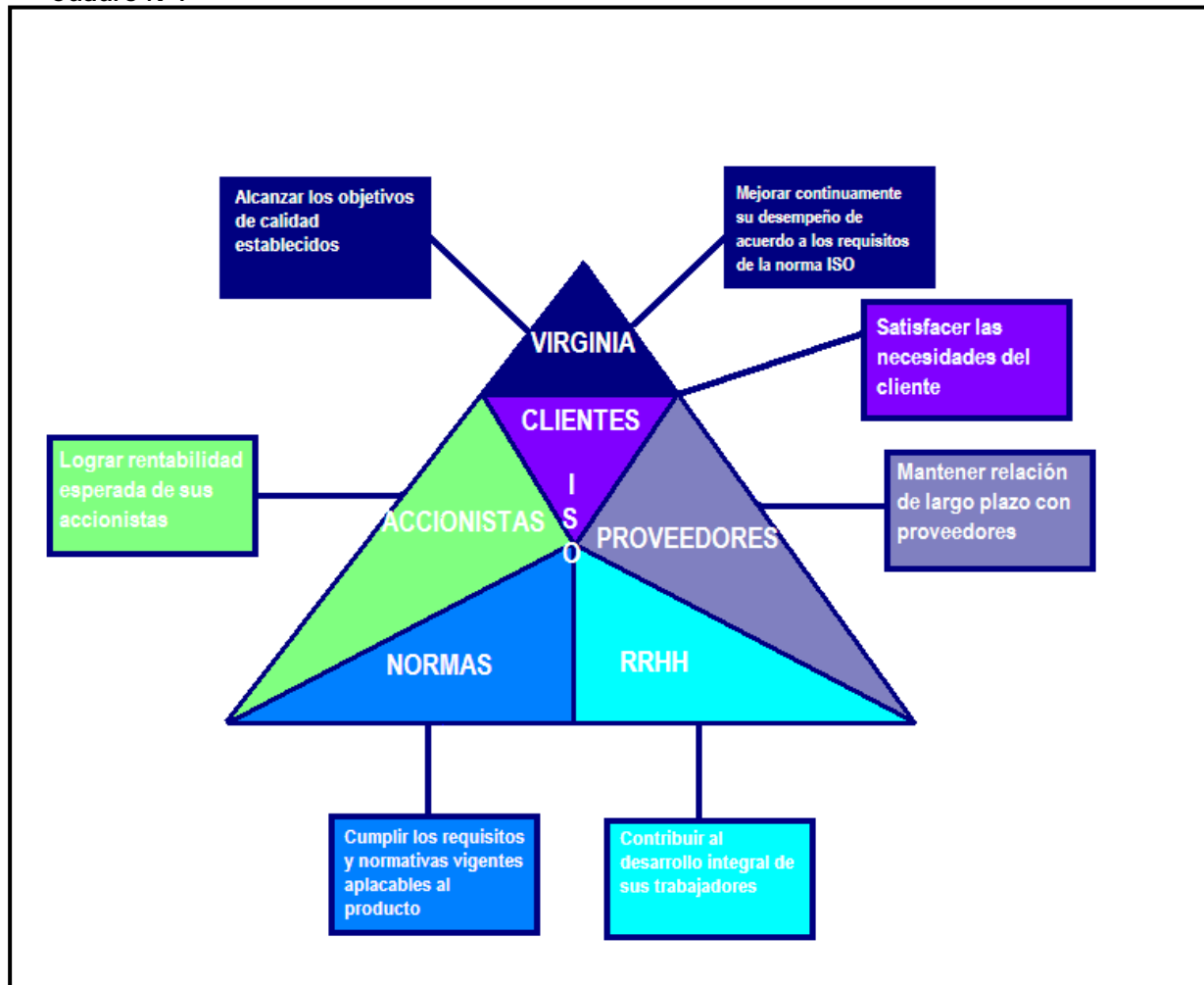
B. Objetivos:

▪ **Objetivo General:** Los objetivos que se ha planteado Virginia S.A para lograr con éxito el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, se adecúan al perfil de la organización en todos sus aspectos. Estos consideran desde el diseño hasta la comercialización y distribución de sus productos, logrando integrar el desarrollo de las diferentes actividades realizadas en diferentes áreas o departamentos para obtener óptimos resultados en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

▪ **Objetivos Específicos:**

- Satisfacer las necesidades del cliente.
- Cumplir los requisitos y normativas vigentes aplicables al producto.
- Mantener relación de largo plazo con proveedores confiables.
- Lograr rentabilidad esperada de sus accionistas.
- Contribuir al desarrollo integral de sus trabajadores.
- Alcanzar los objetivos de calidad establecidos.
- Mejorar continuamente su desempeño de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Cuadro N°1



Fuente: Intranet Virginia S.A

3. Tipo de institución.

La Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A es una organización de carácter privado, con fines de lucro y con personalidad jurídica, que se especializa en la producción y comercialización de productos de limpieza y alimentación.

4. Cobertura institucional.

- **A nivel nacional:** Cuenta con distribuidores en todas las regiones del país.
- **A nivel internacional:** Se cuenta con la existencia de distribuidores en los siguientes países:
 - Antillas Holandesas
 - Aruba
 - Bolivia



- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- Guatemala
- Haití
- Honduras
- México
- Nicaragua
- Paraguay
- Perú
- Puerto Rico
- República Dominicana
- U.S.A
- Uruguay
- Venezuela

- **Radio de acción:** Todos los clientes que se encuentren dentro de la cobertura institucional.

5. Principales funciones.

Para el cumplimiento de los objetos planteados por la Compañía, se reconoce la existencia de las siguientes funciones:

A. Producción:

Asume la responsabilidad de transformar las materias primas y materiales en productos terminados, aceptables y económicos. Abarca los recursos básicos fabriles que se emplean: maquinaria, materia prima, mano de obra, adicionándoles también servicios y dinero. Es la actividad vital de operaciones de transformación para la recolección, registro y control de costos en una industria.

B. Comercialización:

Consiste en la adquisición de las materias primas necesarias para la producción, de la calidad adecuada y al precio más favorable, así como asegurar su entrega por parte del proveedor, de acuerdo con las fechas establecidas.

C. Financiamiento:



Hace alusión a la obtención de fondos y del suministro del capital necesario que se utiliza en el funcionamiento de la empresa.

D. Recursos Humanos:

Consiste en conseguir y conservar un grupo humano de trabajo, cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa.

6. Antecedentes de la empresa.

En el año 1935, Ángel Demarías junto a Juan Rocca, Juan Unghiatti y Héctor Marraccini, deciden fundar Compañía Manufacturera de Aconcagua, la que se constituye como Sociedad Anónima en 1936, iniciándose la producción, distribución y venta de productos tan diversos como alpargatas, velas, clavos y chancaca, siendo su principal negocio, el azucarero. Es en ese año cuando nace la conocida marca de ceras para pisos y betunes para calzado: "Virginia", que debe su nombre a la abuela paterna Virginia Antillo, casada con Ángel Demarías.

Con el pasar de los años la empresa vio la oportunidad de desarrollarse en el negocio de la limpieza, convirtiéndose en un actor relevante dentro de este mercado no sólo con el respaldo de la marca Virginia, contando en la actualidad con una amplitud de productos que ha permitido desarrollar nuevas marcas, como es el caso de Arom, Casino, Brillina, Lord y Team que entregan su calidad en el cuidado y aseo del hogar no sólo en Chile sino también en el extranjero a través del proceso exportador.

Este desarrollo sostenido ha requerido un aumento considerable en el personal, como también en la infraestructura, contando con más de 20.000 m² de superficie en la ciudad de Viña del Mar, Chile, donde se ubica la Casa Matriz, Oficinas Administrativas y Fábrica, y con más de 18.000 m² en la ciudad de Santiago, Chile, donde se encuentran las Oficinas Comerciales y el Centro de Distribución.

Los empleados de Virginia S.A. han sido un aporte fundamental para el logro de lo que es la empresa hoy en día, es así como las nuevas inversiones involucran también a las cerca de 300 personas que actualmente trabajan en Virginia S.A., destinando recursos para su especialización y capacitación y entregando las herramientas necesarias para ayudarlos a desempeñarse mejor.

A. Tipos de Productos:

En Virginia S.A se trabajan básicamente tres líneas de productos:

- Productos de Limpieza e Higiene del hogar e industrial
- Productos de Limpieza e Higiene en el automóvil



- Chancaca

Por otro lado, Virginia S.A, pensando en los requerimientos de empresas e instituciones ha desarrollado productos iguales a la línea del hogar, pero en formatos más grandes y cómodos para necesidades más amplias de aseo.

7. Principal estructura organizacional².

En Virginia S.A se reconoce la importancia de ciertos puestos de trabajo para el óptimo funcionamiento organizacional. Por lo tanto, se precisa indagar mayormente en los que componen el Departamento de RRHH donde se contextualiza la presente investigación.

A. Jefe de Recursos Humanos:

Función principal: Proponer e implementar políticas de administración y desarrollo de Recursos Humanos y de Fondo de Bienestar (FDB), con el fin de otorgar al personal de la Compañía un servicio eficiente y oportuno en respuesta a sus necesidades

Jefatura directa: Gerente General

Características: Trabajo que implica mantener una constante disposición a atender las necesidades del personal. Demanda labores de equipo e individuales con su personal a cargo.

B. Asistente Social:

Función principal: Entregar atención social a los trabajadores de la Compañía, a través de actividades y beneficios de la empresa y el FDB.

Jefatura directa: Jefe de Recursos Humanos

Características: Es un trabajo de jornada parcial en la Compañía. Implica labores en oficina y terreno. Demanda la constante disposición para la atención de trabajadores y otorgar soluciones dentro de su área de manera eficiente y oportuna. No tiene riesgos físicos específicos para el cargo.

² Documento de Descripciones y perfiles de cargo, Virginia S.A.

**C. Encargado de Personal:**

Función principal: Mantener, y administrar servicios relacionados con el personal, asociadas a ingresos del trabajador, mantención y desvinculación.

Jefatura directa: Jefe de Recursos Humanos

Características: Es un trabajo principalmente de oficina con labores de control de documentos y administrativo en PC, existen algunas tareas puntuales ejecutadas en terreno. Las tareas exigen ser realizadas en el momento, es fundamental la inmediatez de las tramitaciones de los temas de RR.HH.

D. Encargado de Beneficios:

Función principal: Mantener, administrar y controlar la entrega de los beneficios otorgados por la empresa y el FDB.

Jefatura directa: Jefe de Recursos Humanos.

Características: Es un trabajo principalmente de oficina, existen algunas tareas puntuales ejecutadas en terreno. Las tareas exigen un alto orden y responsabilidad, es fundamental la inmediatez de las tramitaciones de los temas de RR.HH, como también el espíritu de servicio en la atención al personal. No presenta riesgos concretos.

E. Encargado de Desarrollo Organizacional:

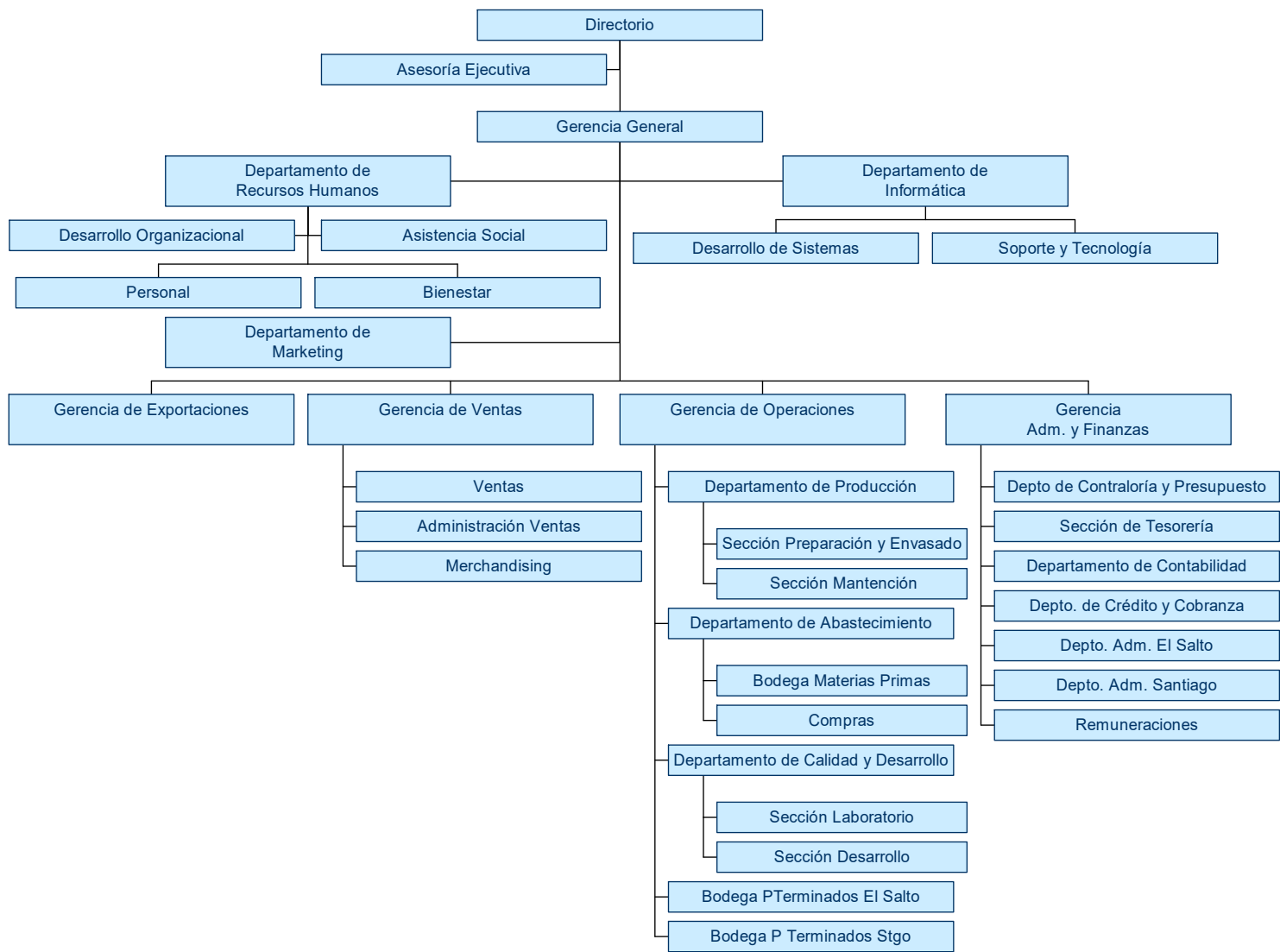
Función principal: Responsabilizarse del proceso de reclutamiento, evaluación y selección de personal de la Compañía, de la gestión e implementación de actividades de mantenimiento de RR.HH. y desarrollo organizacional, dentro de su ámbito de dominio.

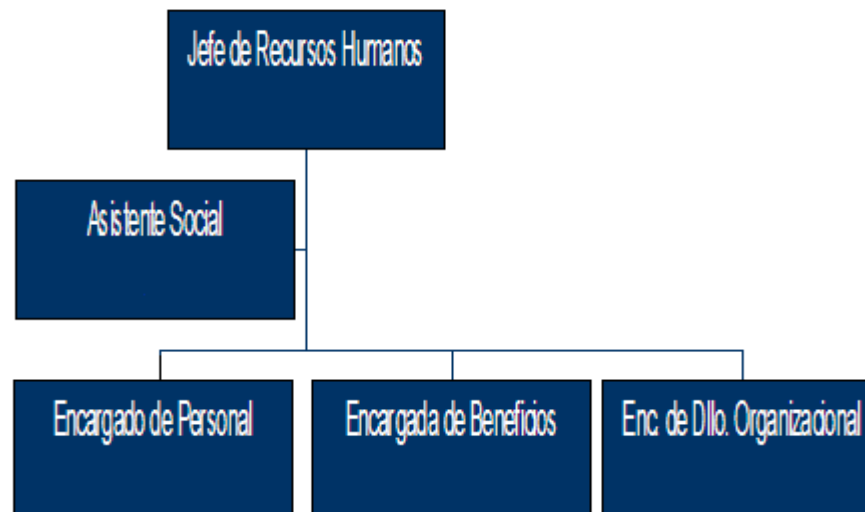
Jefatura directa: Jefe de Recursos Humanos

Características: Es un trabajo de jornada completa en la Compañía. Implica labores en oficina. Demanda la constante atención de nuevas necesidades en materia de RR.HH y mantener una atención eficiente y oportuna al cliente interno.

8. Organigrama.

En el organigrama de Virginia S.A se ilustran las interrelaciones y autoridades del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionados con la calidad de la producción realizada en la empresa.



Departamento de RRHH**9. Recursos Institucionales.****A. Recursos Económicos:**

La Compañía Manufacturera S.A se financia a través de las utilidades que generan la producción y comercialización de sus productos. Además de ello, se cuenta en determinadas oportunidades con créditos que permiten una fuente de recursos económicos suficientes y estables para la satisfacción de las necesidades existentes en la empresa.

B. Recursos Humanos:

Para el desarrollo de sus distintas actividades, la institución cuenta con trabajadores capacitados que se desempeñan bajo el marco político de la empresa y de acuerdo a los diferentes requerimientos exigidos por el puesto de trabajo. Actualmente son 261 empleados, distribuidos en los diferentes cargos, que trabajan con el fin de lograr un óptimo funcionamiento de la empresa

C. Recursos Materiales:

Virginia S.A posee la infraestructura necesaria para un eficiente desarrollo de sus actividades, ya que cuenta con dos instalaciones:



- La casa matriz ubicada en Viña del Mar, sector industrial El Salto, que alberga a la Gerencia General, oficinas administrativas, fábrica, bodega de productos terminados y de materias primas, laboratorio y edificio administrativo.
- Bodega Santiago emplazada en el sector de Quilicura, donde se encuentran las oficinas comerciales y el centro de distribución para todo el país.

Ambas edificaciones cuentan con las normas de seguridad e higiene necesarias, además de poseer los implementos y materias primas adecuadas, contribuyendo al buen desempeño del trabajador, así como también, a un satisfactorio clima laboral.

10. Departamento de Recursos Humanos.

El departamento de RRHH tiene su política constituida en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2000, implementados de igual forma por el resto de la Compañía. Por lo tanto, se hace imprescindible la necesidad de utilizar la estructura de las Normas ISO, para mejorar el desarrollo del Recurso Humano, a través de la Evaluación de desempeño de las competencias.

La política de este departamento explicita la necesidad de que la organización disponga de personal competente, por medio de la implementación de un modelo de competencias laborales, que será llevado a cabo por medio de:

- Creación de Perfiles
- Evaluación
- Capacitación

Así como también la necesidad de incorporar otros aspectos relacionados al recurso humano, como:

- Involucramiento del personal.
- Condiciones físicas y humanas favorables.
- Aseguramiento de la conciencia de los trabajadores respecto de la importancia de su trabajo.

A. Objetivo del Departamento de RRHH:

Este departamento cuenta con objetivos definidos, los cuales son alcanzados a través de ciertos procesos asociados.

Objetivo General:

- Contribuir al desarrollo integral de sus trabajadores.

*Objetivos Específicos:*

- Favorecer el desarrollo de sus trabajadores en el ámbito personal.
- Favorecer el desarrollo de sus trabajadores en el ámbito laboral.

Procesos asociados:

- Asistencia: Establecer las directrices que Virginia S.A, efectúa para la prestación de beneficios económicos y sociales a los empleados de su empresa, contribuyendo a su desarrollo integral en el ámbito laboral y personal.
- Capacitación: Señalar los métodos para identificar las necesidades de capacitación, proporcionar conocimientos al personal y evaluar la eficacia de la capacitación entregada. Además se establecen los lineamientos para asegurar que el personal contratado por la organización sea competente para llevar a cabo las tareas asignadas y asumir sus responsabilidades.

B. Beneficios de la compañía³:

En Virginia S.A existen beneficios que permiten el logro de sus objetivos institucionales orientados al desarrollo de los trabajadores, cuya administración está a cargo del Departamento de RRHH. Estos beneficios se clasifican en:

a) Beneficios por Convenio Colectivo.

1. Reajuste inicial
2. Reajustes semestrales
3. Bono turno de noche
4. Bono de vacaciones
5. Quinquenio
6. Aguinaldo de fiestas patrias y navidad
7. Bono escolar
8. Bono por desempeño
9. Gratificación legal
10. Ayuda de movilización
11. Bono por nacimiento de hijo
12. Bono por matrimonio
13. Indemnización por jubilación o fallecimiento

³ Intranet, Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A.



14. Retiro voluntario
15. Ropa de trabajo
16. Permiso por matrimonio
17. Permiso de cumpleaños
18. Permiso por fallecimiento de familiar directo
19. Jornada de trabajo
20. Víspera de festivos
21. Canasta de navidad
22. Financiamiento de la directiva
23. Vigencia del convenio

b) Beneficios Voluntarios de la empresa.

Monetarios:

1. Aportes a Seguro de Vida y Salud
2. Aportes a Fondo de Bienestar

No monetarios:

1. Alimentación
2. Eventos para el personal
3. Productos de la empresa
4. Otros: Descuentos, convenios, etc.

c) Beneficios del Fondo de Bienestar.

El objetivo principal de este Fondo de Bienestar, es prestar beneficios y servicios, de orden económico y social, en auxilio de los Trabajadores, su cónyuge y sus cargas familiares legalmente autorizadas, con las excepciones expresamente señaladas, y de acuerdo a la disponibilidad de sus propios recursos. Éstos se pueden identificar como:

▪ **Beneficios Económicos y Sociales**

Beneficios de Salud:

- 1 Médico Ambulatorio
- 2 Médico Hospitalario



- 3 Complementario de Salud por Enfermedades Catastróficas
- 4 Prótesis y Órtesis
- 5 Dental
- 6 Bono de Salud
- 7 Convenio Seg. Complementario de Salud

Beneficios Sociales:

- 1 Ayuda Escolar
- 2 Préstamos de Auxilio
- 3 Beneficio de Natalidad
- 4 Beneficio de Matrimonio
- 5 Ayuda por Fallecimiento de Familiar directo

Beneficios de Recreación y Cultura:

- 1 Fiesta de Navidad
- 2 Actividades Deportivas
- 3 Actividades Culturales
- 4 Beca Virginia
- 5 Premio por Colaboración

Convenios:

- 1 Salud
- 2 Vestuario y uniformes escolares
- 3 Florería
- 4 Deportes
- 5 Libros
- 6 Asistencia judicial
- 7 Caja de compensación 18 de septiembre

Orientación al Trabajador:

- 1 Psicológica
- 2 Social

C. Trabajo Social en la organización:



El quehacer de Trabajo Social en Virginia S.A se desarrolla a través de una jornada parcial, en donde su propósito se constituye como atención de las necesidades de los trabajadores, por medio de las distintas actividades y beneficios otorgados por la empresa.

El desempeño de la profesión, dice relación con las siguientes tareas⁴:

Tareas concernientes con la profesión.

- Atender requerimientos en materias de previsión social y de salud de los trabajadores, a través del asesoramiento y educación.
- Diagnosticar y analizar situación social de trabajadores que solicitan préstamos a la empresa (vía directa u otros) a través de visitas a terreno, entrevistas, elaboración de informes sociales y de endeudamiento.
- Coordinar servicios con instituciones sociales (Ministerios, Municipalidades, Hospitales, etc.)
- Analizar, orientar y mantener información respecto a planes y programas habitacionales para trabajadores.
- Asistir a la reunión mensual de Departamento de RRHH.
- Atención a trabajadores para informar sobre los beneficios de la empresa.
- Publicar información relevante para los trabajadores.

Tareas relacionadas con el Fondo de Bienestar (FDB).

- Asistir a reuniones de FDB.
- Presentar solicitudes de préstamos de auxilio.
- Presentar solicitudes de bonos de salud.
- Realizar resúmenes anuales de beneficios entregados.
- Realizar informes sociales.
- Gestionar realización de actividades de FDB, como fiesta de navidad u otros, lo que implica cotización y elección de insumos, organización, compras varias, etc.
- Apoyo a la gestión de la encargada de beneficios en la entrega de beneficios del FDB.
- Coordinar la gestión del abogado para atención de casos de trabajadores.

Tareas relacionadas con beneficios.

⁴ Documento de Descripciones y Perfiles de cargo, Virginia S.A.



- Colaborar en la implementación de beneficios entregados por la compañía (ej. Bono de febrero)
- Gestionar nuevos convenios y apoyar en la mantención de convenios existentes.
- Apoyar en la coordinación de actividades recreativas para los trabajadores, tales como: paseo empresa, eventos de fiestas patrias, días especiales durante el año, etc.
- Apoyar en la administración de beneficios de Sala Cuna.
- Apoyar en la gestión de entrega de los beneficios de la Caja de Compensación.

Tareas relacionadas con asesoría y apoyo.

- Apoyo a la gestión de Jefe de RRHH.
- Apoyo a la gestión de Encargado de Desarrollo Organizacional.
- Apoyo a la gestión de Encargada de Beneficios.
- Asesorar en la jefatura y gerencia en materias sociales.
- Colaborar en el desarrollo de Campañas internas de diversa índole para mejoramiento de la calidad de vida del trabajador.
- Colaborar con club deportivo.



CAPITULO II

INVESTIGACION DIAGNOSTICA





I. Diseño de Investigación

1. *Formulación del problema.*

El proceso de globalización y los altos índices de competitividad existentes en nuestro país, han incidido en un desarrollo organizacional caracterizado por un gran impulso, tanto en la incorporación de innovaciones que les permita desarrollar mejores productos y procesos, a un menor costo; como asimismo, al desarrollo de su responsabilidad social empresarial.

De esta manera, a nivel empresarial, cualquier intento de desarrollo organizacional, adquiere especial relevancia, especialmente cuando se trata del bienestar de los trabajadores y contribuir a la satisfacción de sus necesidades básicas más inmediatas. De este modo, se permite el logro de objetivos compartidos, que posibilitarán tanto la sustentación como el avance de la alineación organizacional.

Es posible destacar, que desde la perspectiva de la satisfacción laboral, el grado de bienestar que ofrece una organización, percibidos en beneficios otorgados de distinta índole, incide tanto en el nivel del trabajo realizado como en el clima organizacional imperante. Por lo tanto, las formas de comunicación con sus proveedores y clientes; y con su entorno en general; como asimismo, la imagen que proyecta hacia la comunidad, estaría asociada a las características que asumen sus sistemas intraorganizacionales.

Con el transcurso de los años, se ha experimentado un creciente interés por el bienestar de las personas dentro del sistema laboral. Este fenómeno social ha permitido el cuestionamiento de la calidad de vida del trabajador, es decir, esta problemática adquiere una progresiva relevancia a nivel organizacional, orientando las acciones no sólo a la productividad, sino también, al desarrollo holístico del trabajador, tanto dentro como fuera del escenario laboral.

La compañía Manufacturera de Aconcagua S.A ha internalizado en su política organizacional, la importancia del recurso humano para el desarrollo de la empresa, promoviendo una estrategia que se materializa en distintos proyectos y programas en beneficio de sus empleados. No obstante, la realidad social implica una permanente transformación, que requiere de una constante innovación y evaluación de las acciones ejecutadas. Es por esto, que existe la necesidad real de la empresa de otorgar beneficios que se adapten al contexto actual de los trabajadores, procurando contribuir a la satisfacción de sus necesidades, priorizando por sobre todo aquellas que son básicas para la supervivencia, o bien, para un mínimo estándar de calidad de vida.



Debido a esto, Virginia S.A consecuente con su política, se ha planteado la necesidad de contribuir de manera óptima en el desarrollo integral de sus trabajadores, procurando la satisfacción de sus necesidades básicas, a través de nuevas formas de ayuda en materias no cubiertas actualmente. En este contexto, se ubica la problemática abordada, en relación a la inexistencia de información y beneficios en el ámbito de la realidad habitacional de los trabajadores de la Compañía. De esta manera, el problema central abordado en el presente Seminario de Título, lo constituye el escaso conocimiento respecto de la situación habitacional actual de los trabajadores; situación que obstruye tanto la visualización de beneficios en este ámbito; como también, la efectividad del sistema de beneficios otorgados por la empresa, en la medida, que la exclusión de esta área no permite un desarrollo holístico de los trabajadores y sus familias.

La presente investigación, por consiguiente, no solo constituirá un valioso aporte en la conformación de una base de conocimientos científicos sobre esta área. Sino que, además, contribuirá en un mayor reconocimiento y revalorización del recurso humano desde una perspectiva individual y familiar; y en el necesario alineamiento estratégico; en que la direccionalidad de los objetivos y metas de la organización se encuentran con los objetivos personales de sus trabajadores, potenciando la motivación y esfuerzo laborales hacia el mejoramiento de productos y procesos. La calidad de vida y el clima organizacional, de esta manera, confluyen generando condiciones favorables para un trabajo más eficiente, a través del desarrollo de disposiciones y conductas laborales orientadas a una mayor productividad.

Cabe destacar, además, que la presente investigación, permitirá no solamente conformar una base de datos sobre la realidad habitacional de cada trabajador; sino que, también, posibilitará la actualización de la información sobre la realidad familiar de los trabajadores. De esta manera, en el ámbito habitacional, se logrará, además, acceder a valiosa información sobre las distintas alternativas existentes en la red social, en materia habitacional.

En la actualidad, la responsabilidad social empresarial ha incrementado el interés respecto a las necesidades personales de los empleados, por ende, esta investigación proporcionará nuevos conocimientos, que constituirán una base científica para la implementación de las políticas, y la generación y desarrollo de programas y proyectos en la empresa, beneficiando a todo el colectivo organizacional, por cuanto se fomentarán y propiciarán instancias y oportunidades que apunten a la mejora de la calidad de vida laboral y familiar, y paralelamente, al crecimiento de la compañía en cuanto a las utilidades y a la percepción de ésta en el entorno social.

Trabajo Social profesional, mediante el presente trabajo, expresa las características de su aporte profesional, validando su capacidad para aportar, científicamente, al interior del área de recursos humanos: colaborando mediante la realización de investigaciones científicas, diseñando los marcos teóricos pertinentes para ello; y diseñando programas orientados al mejoramiento de la calidad de vida del personal y al mejoramiento del clima organizacional.



2. *Formulación del problema objeto de estudio*

La temática abordada en la investigación, fue planteada por la Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A, identificando como problemática la falta de información sobre la realidad habitacional de sus trabajadores; situación que obstruye la labor del área de Recursos Humanos para una óptima asignación de beneficios en este ámbito. Por otra parte, en la empresa no se ha realizado ningún tipo de estudio respecto a esta temática, lo que hace pertinente la investigación de la alumna en la realidad organizacional no sólo para cumplir con los objetivos fijados, sino que también, para actualizar la base de datos del Departamento de RRHH, lo que a su vez, enriquece el aporte del presente Seminario de Título.

Cabe destacar, que el tema objeto de esta investigación, está identificado como unos de los principales temas de interés por los trabajadores, que lo expresaron en un sondeo realizado en junio de 2008. Además, durante dicho sondeo, quedó manifiesta la inexistencia de beneficios o políticas de la empresa en el ámbito habitacional.

De esta manera, en base a lo consignado, anteriormente, consideramos necesario precisar que el problema objeto de estudio es *el desconocimiento de la Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A sobre la situación habitacional de sus trabajadores*, situación que obstruye la gestión del Departamento de RRHH y sus posibilidades de acceder a mayores niveles de efectividad en cuanto al diseño de políticas y/o desarrollo de programas y/o beneficios acordes con las verdaderas necesidades y realidad de los trabajadores.

3. *Pregunta significativa*

¿Cuáles son las características que presenta la situación habitacional de los trabajadores de la Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A y sus factores asociados?

4. *Objetivos de investigación*

A. Objetivo General 1:

- Conocer la situación habitacional de los trabajadores y sus factores asociados.

Objetivos Específicos:



- Conocer las características de las viviendas de los trabajadores.
- Precisar categorizaciones en base a los principales tipos de problemas habitacionales de los trabajadores propietarios y no propietarios.

B. Objetivo General 2:

- Conocer los recursos existentes para la solución de problemas habitacionales.

Objetivos Específicos:

- Indagar sobre los recursos existentes a nivel intraorganizacional y extraorganizacional.
- Clasificar los recursos disponibles de acuerdo a las categorizaciones de las problemáticas habitacionales identificadas.

C. Objetivo General 3:

- Conocer las características económicas, sociodemográficas y culturales del personal.

Objetivos Específicos:

- Conocer las características económicas.
- Conocer las características sociodemográficas.
- Conocer las características culturales.

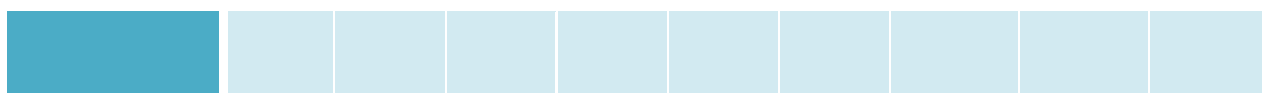
5. Unidad de análisis.

La investigación social realizada en la Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A, respecto de la actual realidad habitacional de los trabajadores, comprende como universo a un total de 213 trabajadores, los cuales presentan contrato de carácter indefinido.



6. Tabla Gantt.

Actividad	2-17 de marzo	18-10 de abril	11-30 de abril	1 de mayo-26 de junio	27-31 de julio	1-15 de agosto	16 de agosto-16 de octubre	17-21 de octubre	22-26 de octubre
-Inserción institucional -Revisión de documentos	 								
-Elaboración de informe institucional -Confeción del diseño de investigación		 							
-Elaboración de Marco de Referencia - Diseño de instrumento de recolección de información				 					
-Recolección de información					 				
-Procesamiento de la información						 			
-Conclusiones y síntesis diagnóstica							 		
-Diseño de propuesta								 	
- Entrega de documento final									



Nomenclatura:



Tiempo programado



Tiempo de holgura



Tiempo real

II. Marco de Referencia

Las primeras implicancias en la comprensión del presente capítulo, dicen relación con la definición de organización. Aún cuando este concepto tiene una diversidad de definiciones, es preciso consignar la de Lucas Marín y García Ruíz, que entienden la organización como "grupos o asociaciones de personas relacionadas con las funciones básicas de la sociedad (comunicación, fijación de fines, producción y reparto de bienes y servicios, etc)"⁵. Por otra parte, Robbins plantea que la organización "es una unidad social coordinada deliberadamente y compuesta por dos o más personas, que funciona de manera más o menos continua para alcanzar una meta o unas metas comunes"⁶.

Debido a esto, "la empresa debe ser concebida como una organización social, como un sistema social abierto que coordina un gran número de acciones humanas, que reúne en una misma trama a ejecutivos, dirigentes, expertos, trabajadores, maquinarias, materias prima y dinero. Es una organización que tiene dos objetivos básicos: el primero es ser eficiente, vale decir, producir bienes y/o servicios de forma tal que su supervivencia esté asegurada. El segundo objetivo, de naturaleza social, es satisfacer las necesidades básicas y de desarrollo de los miembros que la componen y desempeñar un rol en el desarrollo social del país"⁷.

Para Carneiro, la empresa es "aquella estructura multiorganizada dirigida por personas en la que, con el concurso de otras personas, reclutadas y formadas al efecto, se trabaja en pos de un objetivo común y donde, con la puesta en marcha de procesos, técnicas, herramientas e instrumentos, se consiguen logros con el objetivo final de la obtención de un beneficio económico que repercute tanto en la propia organización, como en sus integrantes y, consecuentemente, en el conjunto de la sociedad"⁸.

Además, la empresa "es una organización en interacción constante con el medio ambiente que la rodea y posee muchos subsistemas relacionados entre sí por flujos de entrada (insumo) y de salida (producto), así como por relaciones de autoridad, comunicación y decisión. Los subsistemas

⁵ Lucas Marín, Antonio y García Ruíz, Pablo. Sociología de las Organizaciones, 2002.

⁶ Robbins Stephen, Comportamiento Organizacional, 2004.

⁷ Jiménez, Mónica. Algunos rasgos de la evolución del Trabajo Social en la empresa.

⁸ Carneiro, Manuel. Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos.



tienen su propia dinámica, pero son interdependientes. Cada uno de ellos puede a su vez ser visto como un sistema⁹.

Según Rodríguez, las organizaciones se caracterizan por¹⁰:

- a) Están definidas y diseñadas en términos de una racionalidad de adecuación de medios afines, esto es, en ellas hay una división del trabajo que ha sido hecha en forma consciente como resultado del intento de buscar fines en la forma más racional posible.
- b) El poder está dividido entre los distintos puestos, de tal manera de facilitar la coordinación y el control del cumplimiento de las distintas obligaciones laborales que se desprenden de la división del trabajo.
- c) La comunicación queda canalizada en forma subordinada a la mejor y más eficiente manera de conseguir una adecuada coordinación de las actividades tendientes al logro de los fines.
- d) Las organizaciones existen en un entorno que es todo lo exterior a la organización: otras organizaciones, clientes, la sociedad global, la economía, el sistema legal, etc. La organización se encuentra adaptada permanentemente a su entorno, de tal manera que se suponen mutuamente: no hay organización sin entorno, ni entorno sin organización.
- e) Los miembros de la organización constituyen parte del entorno de ésta, su entorno interno. Esto quiere llamar la atención sobre el hecho que las personas que aportan su trabajo a la organización deben hacerlo desde la perspectiva parcial que les permita su rol dentro de ésta. Todo su comportamiento adicional, es decir, todo aquello que recuerde los otros ámbitos del quehacer de la persona constituye el entorno interno del sistema organizacional.

La comprensión del contexto en el cual se enmarca la presente investigación, implica también entender los conceptos y procesos asociados a la organización. Desde este punto de vista, es preciso concebir que "una organización es productiva si consigue sus metas y si al hacerlo, transforma sus insumos en productos al menor costo, de esta manera, la productividad abarca una preocupación por la eficacia y eficiencia"¹¹. Otro autor la define como "en producir con el menor gasto de recursos materiales, humanos y financieros; el considerar que el aumento de la productividad está dado únicamente como resultado del esfuerzo físico y mental del trabajador y como consecuencia del incremento del esfuerzo del mismo es un error"¹².

No obstante, es preciso declarar que "a la empresa, junto con interesarle una alta productividad, debe interesarle la mantención del recurso humano, es decir, asegurar la permanencia de los

⁹ Jiménez, Mónica. Diferentes niveles de actuación para el Trabajo Social de empresa.

¹⁰ Rodríguez, Darío. Gestión organizacional.

¹¹ Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional, 2004.

¹² Cruz, Teresa. Motivación y satisfacción laboral: La experiencia de una empresa productiva.



trabajadores en su puesto de trabajo. Para ello, la empresa debería proporcionar oportunidades para que el trabajador, se realice y se sienta satisfecho en su trabajo. Debería otorgar servicios de bienestar para la satisfacción de sus necesidades no solo fisiológicas, sino también de seguridad, de pertenencia, de estima y de actualización¹³.

1. El Recurso Humano en la empresa.

“Al hablar de gestión de personas o de recursos humanos, sin duda emerge una conjunción de necesidades organizacionales y personales de quienes la conforman, dado que el ser humano es multidimensional, con componentes biológicos, intelectuales y emocionales, lo que otorga complejidad a esta tarea.

La gestión de bienestar es parte de los procesos de mantención del personal, y como tal, es relevante en la decisión de los trabajadores respecto de su permanencia de la organización. Lo que se efectúe o no se efectúe en bienestar afecta en la motivación para el trabajo y en la consecución de los objetivos organizacionales.

En la gestión de recursos humanos confluyen variados aspectos, entre los cuales se tiene la retribución económica del trabajo, la selección del personal, la seguridad, el desarrollo y capacitación, las evaluaciones, las comunicaciones y el área de servicios al personal o bienestar; todas ellas requieren ser gestionadas en forma estratégica y alineadas con la misión y objetivos organizacionales¹⁴.

“Las investigaciones señalan que las motivaciones y las actitudes son cambiantes. Por consiguiente, las personas encargadas del bienestar deben ser sensibles a estos cambios y estar capacitadas para diagnosticar las necesidades del grupo, y a partir de esta observación programar la forma de satisfacerla. Deben también ser capaces de distinguir subgrupos dentro de la organización y considerar este hecho en el contenido de su programación. Por lo tanto, a las personas responsables del bienestar les corresponde crear un clima organizacional que favorezca el desarrollo de valores positivos en los miembros de la organización¹⁵.

En cuanto a la calidad de vida en la empresa, es importante señalar que se “refiere a la realización del hombre en el trabajo y el desarrollo integral del ser humano. La empresa tiene la responsabilidad de conducir a su personal a que se realice en el trabajo. Esta responsabilidad no solo recae en la autoridad máxima, sino en todos los ejecutivos, mandos medios y ejecutores. La empresa es responsable, ya que el personal dedica o pasa la mayor parte de su tiempo en ella. Para

¹³ Jiménez, Mónica. Diferentes niveles de actuación para el trabajo social de empresa.

¹⁴ Monckerberg, Isabel. Gestión de Bienestar en instituciones y empresas, 2003.

¹⁵ Jiménez, Mónica. Algunos rasgos de la evolución del Trabajo Social en la empresa.



los funcionarios, la firma constituye el marco de su trabajo y parte importante de sus aspiraciones en la vida. El lugar de trabajo es fundamental para la realización del individuo.

La búsqueda de un buen ambiente de trabajo, de un buen clima social en una empresa, es una meta permanente y es la parte más apasionante de la misión confiada a un jefe, al mismo tiempo que es un factor clave para la identificación del individuo con la organización.

Asimismo, un adecuado sistema de promoción y ascensos incentiva la capacitación, que contribuye básicamente en tres aéreas.

- a) Un aumento de la productividad y eficiencia;
- b) Permite adaptar los individuos a los cargos que se requieren
- c) Promueve el desarrollo integral del hombre al permitir la posibilidad de satisfacer necesidades de autodesarrollo a través del trabajo (desarrollando su potencial de habilidades, destrezas, conocimientos); al ayudar a comprender el rol de cada cual en su área de trabajo, y al permitir conocer los objetivos parciales de cada unidad con los de la organización.

Es fundamental, entonces que toda institución o empresa replantee su objetivo económico, general, y que tenga a la vez un objetivo social. El objetivo económico se refiere a la maximización de utilidades, a optimizar las ganancias y es denominado también como fin de lucro. El objetivo general consiste en producir bienes y/o servicios. Los objetivos sociales tratan de mejorar los niveles de Calidad de Vida, que a su vez pueden subdividirse en Externos e Internos:

- **Externos:** Corresponden a los aportes y beneficios que la empresa debe proporcionar a la comunidad, tales como producir, evitar la contaminación ambiental, desarrollar la infraestructura, proteger los recursos naturales, etc.

Es indispensable para el logro de este objetivo social externo, que la entidad sea eficiente, pues de no ser así se transforma en antisocial, por derrochar recursos que se pueden destinar a producir otros bienes.

- **Internos:** Tienden a satisfacer las necesidades del personal y a mejorar el clima social de la empresa.

Una nueva perspectiva del bienestar debería trabajar en base a una nueva idea general respecto del hombre, y específicamente aceptar que:

1. En la empresa existen intereses contradictorios y éstos se definen fundamentalmente de acuerdo a la posición que se ocupa dentro de la estructura de poder de la empresa. Estos intereses generan conflictos; sin embargo, estos son superables mediante el dialogo, la negociación y las



concesiones mutuas. En otras palabras, el conflicto existe, pero pueden diseñarse mecanismos para su solución.

2. El desarrollo de una organización no es espontáneo. Muy por el contrario, el crecimiento y la adaptación de la organización al medio que le circunda debe obedecer a un plan con objetivos claros y precisos. Este plan debe consultar tanto aspectos económicos como sociales. En el aspecto social, así como se realiza en el aspecto económico, la planificación debe basarse sobre información fidedigna. El balance social puede ser un elemento importante en esta materia, y las empresas pueden ser mejores si conscientemente se lo proponen y se deciden a erradicar viejas prácticas que las condenan al inmovilismo.

3. La resolución de los problemas sociales de la empresa debe enfrentarse a partir de equipos multidisciplinarios. El trabajador Social, para realizar una labor efectiva, debe integrarse en un equipo de recursos humanos, sin perder por ello su perspectiva del hombre integral en su dimensión laboral y familiar¹⁶.

2. Motivación Laboral.

A. Concepto de Motivación Laboral (ML):

Motivación se refiere a "los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo del individuo por conseguir una meta. La intensidad consiste en cuanto se esfuerza una persona. Ahora bien, no es probable que una gran intensidad produzca buenos resultados de desempeño si el esfuerzo no se canaliza en una dirección que beneficie a la organización. Por tanto tenemos que considerar la calidad del esfuerzo tanto como su intensidad. El esfuerzo que debemos buscar es el que se dirige hacia las metas de la organización y es congruente con ellas. Por último, la motivación tiene una vertiente de persistencia, que es la medida de cuánto tiempo sostiene una persona su esfuerzo. Los individuos motivados se aferran a una tarea lo suficiente para alcanzar la meta"¹⁷.

"Se ha comprobado que existe una relación evidente entre este factor, el rendimiento y el buen clima laboral. Esta tarea no es sencilla, ya que cada persona tiene sus propios motivos para trabajar y lo que estimula a una puede carecer de importancia para otra.

¹⁶ Jiménez, Mónica. Algunos rasgos de la evolución del Trabajo Social en la empresa.

¹⁷ Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional, 2004.



El proceso motivacional se define desde el punto de vista del trabajador, como el impulso que le lleva a actuar para satisfacer unas necesidades y conseguir unos objetivos. Desde el punto de vista de la dirección de la empresa, se define como la habilidad para conseguir que los trabajadores quieran hacer el trabajo asignado y además lo realicen bien. Para ello deben tener en cuenta los principios de la motivación:

- Nadie está dispuesto a hacer algo que vaya en contra de sus intereses.
- Una persona acude a una organización para satisfacer sus necesidades de la forma más completa posible.
- Los objetivos de la empresa serán los del trabajador en la medida en que satisfagan sus intereses.

Los motivos que nos mueven a trabajar pueden ser muy variados: intentar sobrevivir, obtener satisfacciones personales, responder a expectativas sociales, etc. Por tanto, se puede decir que la motivación es la sensación o energía que impulsa a las personas a actuar en una dirección determinada¹⁸.

"Su desarrollo conceptual es histórico e involucra el aporte de diversas disciplinas. Su origen se encuentra en la filosofía y en los aportes de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros. Aquí, el énfasis estaba en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y en la división entre el alma y el cuerpo. En la era moderna, Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación. Más tarde, Charles Darwin propuso la idea de instinto y su origen genético y William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana, idea que los etólogos modernos denominaron patrones de acción fija.

Los seres humanos tienen muchos motivos que impulsan la conducta; es más, algunos autores afirman que "la conducta no la provoca nunca un solo motivo, sino que está en función de una pluralidad de motivos dominantes y subordinados que actúan juntos en forma compleja" (Reeve, 2004). Cada uno de dichos motivos existe siempre en alguna magnitud distinta de cero y varía en su intensidad a lo largo del tiempo. El motivo más fuerte tendrá la mayor influencia en la conducta.

La motivación, según Espada (2006), es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. Muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, y se automotivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social. Para Bateman (2004), la motivación es el conjunto de fuerzas que llenan de energía, dirigen y sostienen los esfuerzos de una persona.

¹⁸ www.psicologiaorganizacional.net, 15 de abril de 2009.



Al revisar el concepto de motivación tal como lo describen distintos autores, encontramos una serie de características notablemente generalizadas:

- 1) Su consideración como proceso psicológico.
- 2) La desencadena una necesidad de cualquier índole (psíquica, social o física).
- 3) Está orientada a una meta que la persona selecciona, meta cuya consecución considera válida para satisfacer esa necesidad.
- 4) Facilita la actividad en cuanto es energizante y mantenedora de esa energía hasta el logro de la meta.

En concreto, la motivación es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras¹⁹.

En el ámbito del trabajo, "se define la motivación laboral como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal"²⁰.

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como "un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos"²¹.

No obstante, otra autora plantea que "la motivación es un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre. Es una fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción. Además, la productividad y la motivación están relacionadas, lo que no nos lleva necesariamente a la afirmación de que si hay motivación necesariamente hay productividad; se han realizado investigaciones al respecto que han demostrado la existencia de trabajadores motivados y que se sentían satisfechos, cuya productividad del trabajo, sin embargo, era baja"²².

¹⁹ Ramírez, Badii y Abreu. La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero, 2007.

²⁰ Robbins, Stephen. Comportamiento organizacional, 1994.

²¹ Ramírez, Badii y Abreu. La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero, 2007.

²² Cruz, Teresa. Motivación y satisfacción laboral: La experiencia de una empresa productiva.



B. Teorías de la Motivación²³:

a) Primeras Teorías de la Motivación

La década de 1950 fue un periodo fructífero en el desarrollo de los conceptos de la motivación. En esa época, se formularon tres teorías, que si bien muy atacadas y hoy se pone en tela de juicio su validez, todavía son las explicaciones más conocida de la motivación de los empleados.

▪ Teoría de la jerarquía de necesidades

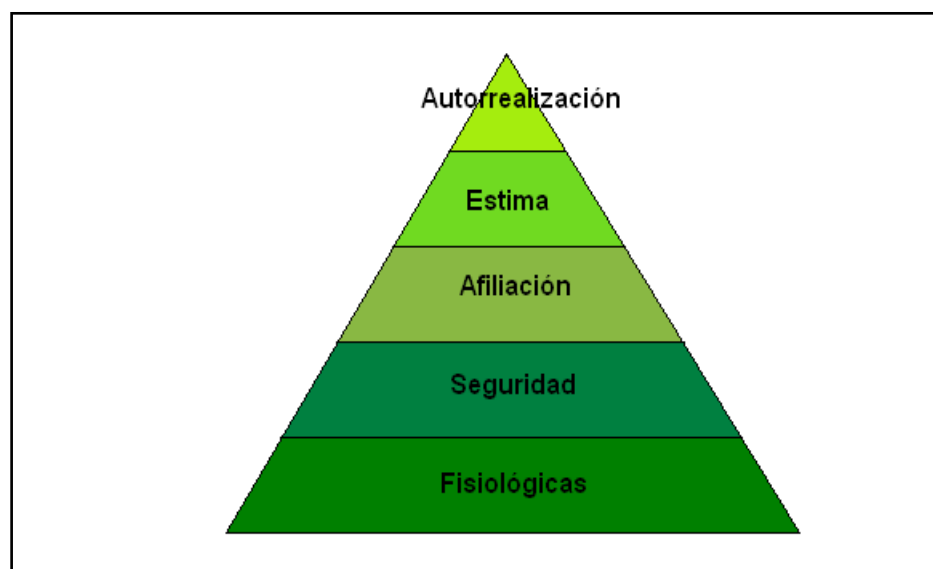
La teoría de la motivación más conocida es la jerarquía de necesidades de *Abraham Maslow*, quien postuló que en cada ser humano se encuentra en ordenamiento de las cinco necesidades siguientes:

1. Fisiológicas: Hambre, sed y las necesidades de abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.
2. De seguridad: Defensa, protección, daños físicos y emocionales.
3. Sociales: Afecto, sensación de formar parte de un grupo, aceptación y amistad.
4. De estima: Factores internos de estima, como el respeto por uno mismo, autonomía y realizaciones, así como los factores externos de estima como posición, reconocimiento y atención.
5. Autorrealización: El impulso por convertirse en lo que uno es capaz de ser. Crecimiento, desarrollo del potencial propio y autorrealización.

En la medida en que unas necesidades quedan razonablemente satisfechas, la siguiente se vuelve dominante, el individuo asciende de los peldaños de la jerarquía (ver cuadro N°7). Desde el punto de vista de la motivación, la teoría afirmaría que aunque ninguna necesidad queda satisfecha completamente, si está lo suficientemente satisfecha deja de motivar.

²³ Robbins, Stephen. Comportamiento organizacional, 2004.

Cuadro N°7



Fuente: Carrasco, Francisca y Torres, Macarena. Estudio de Clima Organizacional en Falabella, sucursal viña del mar, 2008.

Maslow separó las cinco necesidades en orden superior e inferior. Definió las necesidades fisiológicas y de seguridad como de orden inferior, y las sociales, de estima y de autorrealización como de orden superior. La distinción entre unas y otras radica en la premisa de que las necesidades de orden superior se gratifican internamente, dentro de la persona, en tanto que la satisfacción de las necesidades de orden inferior tiene un origen sobre todo externo (con elementos como salario, contrato colectivo y antigüedad).

▪ Teoría X y Teoría Y

Douglas McGregor postuló dos puntos de vista sobre los seres humanos: uno, negativo, llamado teoría X, y el otro, positivo, la teoría Y (ver cuadro N°8).

Después de observar la manera en que los gerentes tratan con sus empleados, *McGregor* concluyó que la opinión de aquéllos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que moldean su comportamiento hacia sus subordinados.

De acuerdo con Teoría X, las cuatro premisas de los gerentes son:

1. A los empleados no les gusta el trabajo y, siempre que pueden, tratan de evitarlo.
2. Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.



3. Los empleados evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan.
4. Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

Como contraste con estas ideas negativas sobre la naturaleza humana, McGregor señaló cuatro premisas que llamó Teoría Y:

1. Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.
2. Las personas se dirigen y controlan si están comprometidas con los objetivos.
3. La persona común puede aprender a aceptar y aún a solicitar responsabilidades.
4. La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos.

McGregor sostenía la convicción de que las premisas de la teoría Y son más válidas que las de la teoría X. Por tanto, proponía ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como buenas relaciones en los grupos, como medio para aumentar al máximo la motivación laboral de los empleados.

Cuadro N°8

Teoría X	Teoría Y
<ol style="list-style-type: none"> 1) El ser humano rehúye el trabajo. 2) Los objetivos de la organización son diferentes a los de los individuos. Para lograr su contribución, los individuos deben ser estimulados, controlados y castigados. 3) El ser humano trata de evitar las responsabilidades. 4) Los seres humanos prefieren ser dirigidos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) El trabajo puede ser fuente de satisfacción o de molestias. 2) Es posible que las personas se motiven por el trabajo. Pueden comprometerse con la tarea. La motivación no es solo económica, ni son necesarias el castigo ni el control. 3) El ser humano gusta asumir responsabilidades. Estas son un factor motivante para las personas. 4) La autodeterminación es un factor



	motivante para las personas.
--	------------------------------

Fuente: Carrasco, Francisca y Torres, Macarena. Estudio de Clima Organizacional en Falabella, sucursal viña del mar, 2008.

▪ Teoría de los Dos Factores

La Teoría de los Dos Factores (también llamada Teoría de Motivación e Higiene) fue propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg. Convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste bien puede determinar el éxito o el fracaso. Herzberg investigó sobre qué quiere la gente en su trabajo. De estas respuestas clasificadas concluyó que la contestación dada por las personas cuando se sentían bien con su trabajo eran significativamente distintas que cuando se sentían mal.

Los datos indican que lo contrario de la satisfacción no es la satisfacción, como tradicionalmente se ha pensado. Suprimir las características insatisfactorias de un trabajo no vuelve automáticamente satisfactorio el puesto. Herzberg postula que de sus resultados se desprende la existencia de un continuo doble: lo opuesto de "satisfacción" es, pues, "no satisfacción" y lo opuesto de "insatisfacción" es "no insatisfacción".

De acuerdo al autor, los factores que producen la satisfacción laboral son distintos de los que llevan a la insatisfacción. Por tanto, los administradores que se proponen eliminar factores de insatisfacción traerán paz, pero no por fuerza la motivación: aplacarán a los trabajadores en lugar de motivarlos. En consecuencia, Herzberg denominó factores de higiene a las condiciones de trabajo, como calidad de la supervisión, salario, políticas de la compañía, condiciones físicas del trabajo, relaciones con los demás y seguridad laboral. Cuando son adecuados, las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas. Si queremos motivar a las personas en su puesto, Herzberg recomienda acentuar a los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, como oportunidades de ascender, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad y logros, que son las características que ofrecen una remuneración intrínseca para las personas.

Es preciso concluir que, son distintos e independientes los factores que contribuyen a la satisfacción y los que provocan insatisfacción. Se deduce por tanto que estos sentimientos no son opuestos entre sí, ya que según se estudie la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, los factores a considerar son completamente diferentes, ya que se refieren a dos conjuntos de necesidades humanas que deben analizarse por separado. Entre los factores de satisfacción o motivadores que son intrínsecos al trabajo y pueden concretarse en:

1. Deseo de realización o logro



2. Estima ajena
3. Gusto por el trabajo
4. Responsabilidad
5. Promoción

Por el contrario, los determinantes de la insatisfacción, llamados también factores higiénicos, son:

1. Política de la compañía
2. Vigilancia excesiva
3. Salarios
4. Condiciones de trabajo

b) Teorías contemporáneas de la Motivación²⁴

Se llaman teorías contemporáneas no porque todas hayan sido concebidas hace poco, sino porque representan la explicación moderna de la motivación de los empleados.

▪ **Teoría ERC**

Clayton Alderfer, de la Universidad de Yale, revisó la jerarquía de las necesidades de Maslow para que concordara mejor con las investigaciones empíricas y llamo a su versión teoría ERC.

Alderfer argumenta que hay tres grupos de necesidades básicas: existencia, relación y crecimiento, de donde viene la denominación de la teoría ERC. El grupo de existencia remite a la provisión de nuestros elementales requisitos materiales de subsistencia. Comprende las que Maslow consideraba necesidades fisiológicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades son las de relación: el deseo de mantener vínculos personales importantes. Estos deseos sociales y de estatus exigen, para satisfacerse, el trato de los demás y corresponden tanto a la necesidad social de Maslow como al componente externo de la necesidad de estima. Por último, Alderfer delimitó las necesidades de crecimiento: el anhelo interior de desarrollo personal. Aquí se incluye el componente interior de la categoría de estima de Maslow y las características propias de la autorrealización.

En esta teoría se señala que:

1. Es posible que estén en activos dos o más necesidades al mismo tiempo

²⁴ Robbins, Stephen. Comportamiento organizacional, 2004.



2. Si se suprime la gratificación de las necesidades superiores, se acentúa el deseo de satisfacer las inferiores.

En la teoría ERC, no se supone un ordenamiento inflexible en el que una necesidad inferior deba ser satisfecha sustancialmente antes de poder pasar a la siguiente. Varias necesidades pueden fungir como alicientes al mismo tiempo y la frustración del intento por satisfacer una necesidad superior puede incitar una regresión a una necesidad inferior.

- **Teoría de las necesidades de McClelland**

McClelland y sus colaboradores formularon una teoría de las necesidades que se enfoca en tres: necesidades de logro, de poder y de afiliación, que se definen como:

1. Necesidad de logro: El impulso por sobresalir, por tener realizaciones sobre un conjunto de normas, por luchar por tener éxito.
2. Necesidad de poder: Necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo.
3. Necesidad de afiliación: Deseo de tener relaciones amistosas y cercanas.

Esta teoría plantea que los individuos con una gran necesidad de logro prefieren las situaciones laborales con responsabilidades, retroalimentación y un grado mediano de riesgos. Cuando prevalecen estas características, los grandes realizadores estarán muy motivados.

En segundo lugar, una gran necesidad de logro no es garantía de ser un buen gerente, sobre todo en las organizaciones grandes. Las personas con una gran necesidad de logro están interesadas en cómo se desenvuelven y no en influir en los demás para que se desenvuelvan bien.

En tercer lugar, las necesidades de afiliación y poder están muy relacionadas con el éxito gerencial. Los mejores gerentes tienen mucha necesidad de poder y poca de afiliación. De hecho, quizá un impulso fuerte de poder sea un requisito de la eficacia gerencial. Cuanto más hace el individuo en la organización, mayor es su impulso de poder. En consecuencia, las posiciones de poder serían el estímulo para un impulso fuerte de poder.

- **Teoría de la evaluación cognoscitiva**

A finales de la década de 1960, un investigador propuso que la introducción de remuneraciones externas, como el salario, por un esfuerzo que antes tenía una remuneración interna por el placer que se derivaba del trabajo en sí, tendría por resultado una disminución de la motivación general.

La teoría de la evaluación cognoscitiva afirma que cuando las organizaciones acuden a las remuneraciones extrínsecas para recompensar el desempeño superior, las remuneraciones intrínsecas, que se derivan de que los individuos hacen lo que les gusta, se reducen. En otras palabras, cuando se entrega una remuneración extrínseca a alguien por realizar una tarea interesante, lo que se consigue es que se disminuya el interés por la tarea.



Este resultado obedece a que el individuo experimenta una pérdida de control sobre su comportamiento, de manera que mengua la motivación intrínseca anterior. Más aun la eliminación de las remuneraciones intrínsecas puede producir un desplazamiento (de una explicación externa a una interna) en la percepción que tiene el individuo de las causas de que se dedique a una tarea.

Por lo tanto, asignar recompensas extrínsecas por una conducta que antes tenía una recompensa intrínseca tiende a disminuir de grado general de motivación

- **Teoría de la fijación de metas**

A finales de la década de 1960, Edwin Locke propuso que las intenciones de trabajar por una meta son un motivador laboral importante. Es decir las metas indican a los empleados lo que tiene que hacerse y cuanto esfuerzo hay que invertir. Más en concreto podemos decir que las metas específicas aumentan el desempeño; las difíciles, cuando se aceptan, producen un desempeño mayor que las fáciles. Además, la retroalimentación produce un mayor rendimiento que la falta de ella.

Las personas se desenvuelven mejor cuando se les da retroalimentación sobre su avance hacia las metas, puesto que en esos comentarios se localizan discrepancias entre lo que se ha hecho y lo se quiere hacer; es decir, la retroalimentación hace las veces de guía de comportamiento.

Además de la retroalimentación, se ha descubierto que otros cuatro factores influyen en la relación entre metas y desempeño:

- a) Compromiso con las metas
- b) Buena eficacia personal
- c) Características de la tarea
- d) Cultura nacional

Asimismo, la eficacia personal se refiere a la convicción del individuo de que es capaz de realizar una tarea. Cuanto mayor es la eficacia personal, más confianza se siente en culminar la tarea. Por tanto, en una situación difícil las personas con menos eficacia personal tienen más probabilidades de aminorar el esfuerzo o de rendirse, mientras que tienen más eficacia personal se empeñan mas por dominar la dificultad. Además, los individuos con más eficacia personal responden a la retroalimentación negativa aumentando el esfuerzo y la motivación, en tanto que los otros reducen sus empeños en la misma situación.

- **Teoría del reforzamiento**

Esta teoría supone una postura conductista en la que se asevera que el reforzamiento condiciona el comportamiento. Los teóricos del reforzamiento piensan que la conducta es causada por el ambiente. No hay preocupación por los hechos mentales, pues el control del comportamiento



está en los reforzadores: cualquier consecuencia que, si sigue inmediatamente a una respuesta, aumenta la probabilidad de que se repita la conducta.

La teoría del reforzamiento ignora el estado interior del individuo y se concentra únicamente en lo que le sucede a una persona cuando realiza un acto. Como no se interesa en lo que incita el comportamiento, en rigor no es una teoría de la motivación, pero ofrece un poderoso medio para analizar qué controla la conducta, y es por esta razón que se incluye en las exposiciones de la motivación.

- **Teoría de la equidad**

La teoría de la que equidad postula que los individuos comparan sus aportaciones al trabajo y sus resultados con los de los demás, y reaccionan para eliminar las desigualdades.

Esta teoría se complica que el referente que designa el empleado. En las pruebas se indica que el referente escogido es una variable importante de la teoría. El empleado puede hacer cuatro comparaciones de referentes:

1. Yo interior: Las experiencias del empleado en otro puesto dentro de la organización actual.
2. Yo exterior: las experiencias del empleado en otro puesto fuera de la organización actual.
3. Otro interior: otro u otros individuos dentro de la organización del empleado.
4. Otro exterior: otro u otros individuos fuera de la organización del empleado.

Los empleados se comparan con amigos, vecinos, compañeros o colegas de otras organizaciones o comparan su trabajo actual con el que hayan tenido. La información que tengan sobre los referentes, así como los atractivos de éstos, influye en cuáles escojan. Lo anterior se centra en cuatro variables moderadoras: género, antigüedad, nivel en la organización y escolaridad.

De acuerdo con la teoría, cuando los empleados perciben una desigualdad, es posible predecir que se decidirán por una de seis opciones:

- a) Cambiar sus aportaciones
- b) Cambiar sus resultados
- c) Distorsionar las percepciones del yo
- d) Distorsionar las percepciones de los otros
- e) Escoger otro referente
- f) Abandonar el terreno

Históricamente dicha teoría se enfoca en la justicia distributiva, que es la equidad percibida del monto y la asignación de recompensas entre los individuos. Pero también hay que tener en cuenta la justicia de los procedimientos, que es la igualdad percibida del proceso con que se determina la distribución de remuneraciones.



En conclusión la teoría de equidad demuestra que para la mayoría de los empleados, las remuneraciones relativas y absolutas ejercen una influencia significativa en la motivación.

- **Teoría de las expectativas**

Una de las explicaciones de la motivación más aceptadas actualmente es la teoría de las expectativas de Victor Vroom, que afirma que la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo. En términos más prácticos esta teoría severa que un empleado se sentirá motivado para hacer un gran esfuerzo si cree que con esto tendrá una buena evaluación de desempeño; que una buena evaluación le ganara recompensas de la organización como un bono, aumento o ascenso, y que estas recompensas satisfarán sus metas personales. Por lo tanto la teoría se enfoca en tres relaciones:

1. Relación de esfuerzo y desempeño: probabilidad percibida de que ejercer cierto esfuerzo llevará al desempeño
2. Relación de desempeño y fuerza: grado en el que el individuo cree que desenvolverse a cierto nivel le traerá el resultado deseado.
3. Relación de recompensa y metas personales: grado en el que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales del individuo, así como el atractivo que tengan para él.

En resumen, la clave está en comprender las metas de los individuos y el vinculo entre esfuerzo y desempeño. Desempeño y recompensa y recompensa y satisfacción de las metas individuales. Como modelo contingente, se reconoce que no hay un principio universal para explicar las motivaciones de todos. Aparte, entender qué necesidades quiere cubrir una persona ni garantiza que perciba que un desempeño elevado lleva automáticamente a satisfacerlas.

3. Satisfacción Laboral.

“Cada organización es única. A nivel mucho más profundo que el denotado por las estructuras formales de una organización (organigramas, diagramas y estadísticas), todo grupo humano desarrolla características especiales. La peculiar cultura de una organización es el producto de todas sus características: sus integrantes, sus éxitos y sus fracasos. Al margen de las normas explícitas de un reglamento, por ejemplo, cada organización desarrolla una personalidad determinada.

Antes de proseguir quisiera diferenciar entre clima laboral, y cultura organizacional, conceptos que durante mucho tiempo han provocado controversia a la hora de ser definidos con claridad. Ya que según Ashkanasy y Jackson (2001), cultura y clima comprenden, en términos generales,



conjuntos afines de actitudes, valores y prácticas que caracterizan a los miembros de una determinada organización.

Denison (1996) entiende como cultura, los valores y las presunciones profundamente arraigados y dados por supuestos, por otra parte, entiende como clima organizacional, el conjunto de factores ambientales percibidos de manera consciente y sujetos al control organizacional, que se traduce en normas y pautas de comportamiento. Y aunque el clima puede subsumirse en la órbita de la cultura, es en el clima organizacional donde se centrará el presente estudio.

Un buen clima puede ayudar a aumentar el rendimiento de la empresa, e influye positivamente en el comportamiento de los trabajadores, puesto que puede significar que estos se sientan identificados e integrados en la estructura de la organización.

Asimismo, existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, aunque esta última también está influenciada por otros factores. Como por ejemplo, las expectativas de proyección laboral del trabajador en la empresa, el cumplimiento del contrato psicológico, la claridad en el rol a desempeñar, o la percepción de eficacia de su actividad. Y decir también que es muy posible que la satisfacción sea mayor, si la persona perteneciente a una organización puede relacionar de una manera más o menos directa su actividad en la organización con el éxito de la misma.

De hecho según Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970), existen cuatro dimensiones básicas de los diferentes estudios sobre el clima incluyen de forma habitual:

1. Grado de autonomía individual.
2. Grado de estructura impuesta sobre la posición ocupada.
3. Orientación hacia la recompensa.
4. Consideración, apoyo, afecto.

Se ha demostrado que la congruencia entre el empleado individual y el clima organizacional influye en el desempeño y satisfacción de la persona.

El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Por tanto es indispensable para las organizaciones, crear un clima laboral adecuado, puesto que como ya se ha dicho, esto producirá una mejora de la productividad a largo plazo, ya que de esta manera, posiblemente se obtengan mejores decisiones tácticas, mayor rendimiento del trabajo realizado, y menor absentismo²⁵.

C. Concepto de satisfacción laboral (SL):

²⁵ Pérez, Tejada, Cuquet y Contreras. Satisfacción laboral y Clima organizacional.



Podría definirse como "la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados
- Las características de empleos anteriores
- Los grupos de referencia

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- 1 Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo
- 2 Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.
- 3 La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral²⁶

²⁶ www.psicologiaorganizacional.net, 15 de abril de 2009.



Según Robbins se define la Satisfacción Laboral como "la actitud general de un empleado hacia su trabajo"²⁷. Por otra parte, se suele definir como "un estado placentero (Peiró, 1989) o una respuesta afectiva (Gillies, 1994) que depende: de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus características personales, de sus valores y de las expectativas que tienen acerca del trabajo (Mueller & McCloskey, 1990). Es considerado también como una respuesta afectiva hacia el trabajo, que se puede estimar a partir de la valoración que realiza el sujeto acerca de dichos aspectos estructurales y procesuales (Winert, 1985)"²⁸.

La satisfacción laboral, según manifiestan la mayor parte de los investigadores del comportamiento organizacional, es "una actitud y ésta refleja el sentimiento de las personas respecto a algo. Por tal razón se acepta que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona respecto a su trabajo. Si la persona está muy satisfecha, en términos laborales adopta actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.

La importancia de la satisfacción laboral es obvia, según plantea Robbins, ya que:

- 1 Existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- 2 Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- 3 La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

En tal sentido la gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción. Esto constituye el núcleo principal de su motivación en el trabajo. El tema es muy debatido en nuestros días en los campos académicos y empresariales, y el interés parte del hecho de que la motivación es la fuerza que mueve a las personas a realizar una acción o actividad humana"²⁹.

D. Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral³⁰:

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas

²⁷ Robbins, Stephen. Comportamiento organizacional, 2004.

²⁸ Herencia-Leva, Antonio. Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna

²⁹ Cruz Cordero, Teresa. Motivación y satisfacción laboral: La experiencia de una empresa productiva.

³⁰ www.psicologiaorganizacional.net, 15 de abril de 2009.



- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

1. Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo: Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto.

Hackman y Oldham (1975) identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.



2. Sistemas de recompensas justas

En este punto se refiere al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influye la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

3. Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

4. Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

5. Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que



las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

6. Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo, que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés, permitirá una mayor satisfacción.

7. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

E. Teorías de la satisfacción³¹:

³¹ Carrasco, Francisca y Torres, Macarena. Estudio de Clima Organizacional en Falabella, sucursal viña del mar, 2008.



El estudio de la satisfacción laboral es un tema complejo y que ha evolucionado a través del tiempo, para ello se procederá a detallar diversas teorías que tratan del tema. La satisfacción es un concepto crucial en el estudio de las organizaciones. Su relación con el desempeño individual, la satisfacción y la productividad organizacional la ha convertido en tópico esencial del comportamiento organizacional. Sin embargo, tanto la definición como la explicación del fenómeno cuentan con un amplio espectro de posibilidades.

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935 abarcando amplios grupos de población desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

- **Escala de satisfacción laboral**

En el año 1979 Warr, Cook y Wall desarrollo la escala general de satisfacción. Esta es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala de satisfacción laboral se compone de los siguientes puntos:

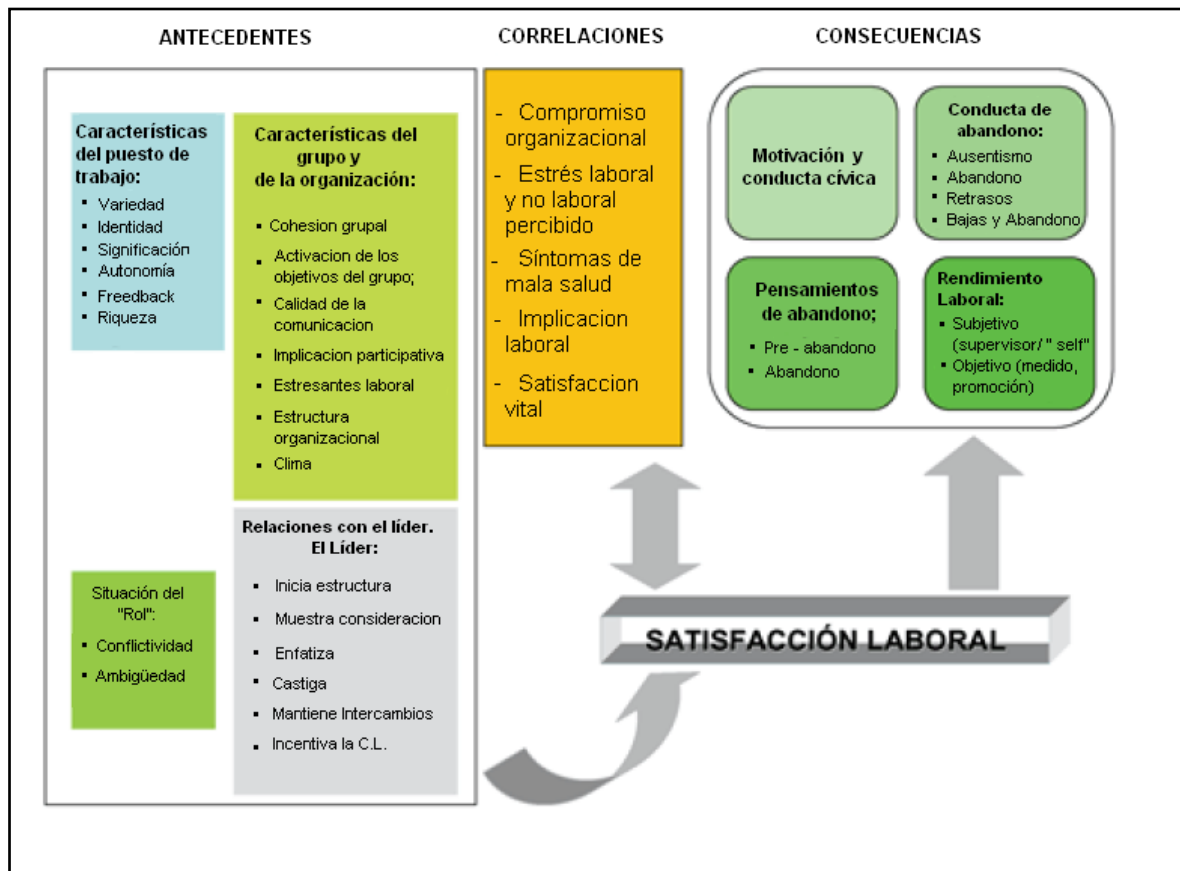
1. condiciones físicas del trabajo
2. libertad para elegir tu propio método de trabajo
3. tus compañeros de trabajo
4. reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho
5. tu superior inmediato
6. responsabilidad que se te ha asignado
7. tu salario
8. la posibilidad de utilizar tus capacidades
9. relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa
10. tus posibilidades de promocionar
11. el modo en que tu empresa está gestionada
12. la atención que se presta a las sugerencias que haces
13. tu horario de trabajo
14. la variedad de tareas que realizas en tu trabajo
15. tu estabilidad en el empleo

- **Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim y Carson**

El índice más utilizado para medir la satisfacción laboral es el "Índice descriptivo de la ocupación laboral" (JDI: Job Descriptive Index), cuestionario desarrollado para medir la satisfacción laboral. La versión última del JDI mide 5 dimensiones: satisfacción con el trabajo, supervisores, colegas, salario y promoción.

Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim y Carson completan los estudios hechos sobre el JDI con la finalidad de verificar su validez de construcción, revisando las relaciones que diferentes estudios (utilizan meta-análisis) han detectado entre variables que son antecedentes o determinantes, que guardan relación y que son consecuencia de la satisfacción laboral, según este modelo, utilizado de forma instrumental por estos investigadores (para ordenar y clasificar inicialmente las variables que pudieran ser antecedentes o consecuencia, de una parte, o está en correlación con las distintas dimensiones de la satisfacción (ver cuadro N°9).

Cuadro N°9



Fuente: Carrasco, Francisca y Torres, Macarena. Estudio de Clima Organizacional en Falabella, sucursal viña del mar, 2008.

Además de mostrar que el JDI tienen una razonable validez de construcción, por lo que está justificada su utilización en futuras investigaciones sobre este importante constructo, avanzan lo que podría ser un importante modelo explicativo de la satisfacción laboral, cuyo ajuste a la realidad ha de seguir siendo objeto de posteriores estudios, que cubran la hoy todavía importante laguna de no



contar con una teoría robusta que permita incidir de forma racional en las variables que determinan el grado de satisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajo y organizaciones y las consecuencias que de ello se derivan para la productividad.

F. Otras teorías³²:

▪ Teoría de la aceptación de Chester Barnard

Barnard define a la organización como un sistema de actividades o fuerzas de dos o más personas, conscientemente, coordinadas. Constituyen, de esta manera, estructuras racionales, encaminadas a reforzar la voluntad de cooperación de sus miembros.

Las organizaciones deben construirse en torno a un propósito compartido; como sistemas cooperativos, que integren un diseño consciente y deliberado, destinado a definir el objetivo común que las constituye; y la vitalidad espontánea surgida de la tendencia natural a cooperar.

Barnard plantea la eficacia y la eficiencia como principios de gestión. Una organización eficiente es aquella en que el diseño formal que establece el objetivo común, no sólo no debilita la tendencia a la cooperación sino que, la encauza y la refuerza.

Esta unión de planificación formal y vitalismo individual descansa en cuatro pilares:

1. Sistema de incentivos
2. Definición de la autoridad
3. Papel de grupos informales
4. Misión del directivo

De acuerdo a la formulación de Barnard, una gran parte del éxito de una organización depende de la obtención de la cooperación de su personal. El éxito formula además Barnard, depende, en un alto grado del mantenimiento de buenas relaciones con la gente e instituciones fuera de la organización, y con las cuales ésta interactúa en forma constante. Al reconocer la dependencia de la organización en los inversionistas, proveedores, clientes y otros grupos externos, Barnard introdujo la idea de que los administradores tenían que examinar el ambiente y, luego, ajustar la organización para mantener un estado de equilibrio. De esta manera, por ejemplo, sin que importara lo eficaz que pudiera ser la producción, si la administración no lograba asegurar un ingreso continuo de materiales y suministros o de encontrar mercados para su producción, se vería amenazada la supervivencia de la organización. Asimismo, importantes elementos del enfoque actual de responsabilidad social, y

³² Carrasco, Francisca y Torres, Macarena. Estudio de Clima Organizacional en Falabella, sucursal viña del mar, 2008.



del interés sobre la forma como el ambiente afecta a las organizaciones y sus empleados tienen un origen incipiente en las ideas formuladas por Barnard.

Como Weber, Barnard vio la distribución de la autoridad como proceso importante dentro de la organización. Sin embargo, los subordinados consentirían a la autoridad cuando cuatro condiciones fueran satisfechas:

- Entendían el directorio comunicado;
- Creyeron que el directorio era constante con el propósito de la organización;
- Creyeron que el directorio era compatible con sus propios intereses personales;
- Podían mentalmente y físicamente conformarse con el directorio. Esta vista de la autoridad se ha conocido como teoría de la aceptación.

De esta manera, y desde una perspectiva actual, es posible visualizar, de alguna manera, la génesis y/o desarrollo de importantes formulaciones, tales como la importancia de las relaciones humanas, el liderazgo y trabajo en equipo, el alineamiento organizacional, etc., que constituyen en el presente siglo, importantes requerimientos para el éxito de las organizaciones.

- **Teoría Z de William Ouchi**

La "teoría Z", es una teoría administrativa desarrollada por William Ouchi y Richard Pascale (colaborador), con esta teoría se intenta destacar los métodos de las compañías japonesas, que la hicieron posicionarse en los primeros lugares de la competencia, que se basan en la cultura organizacional existente. Se propone como un método para gestionar las empresas de occidente, pero respondiendo a las claves de la gestión japonesa.

Debido a la Globalización de la economía era preciso para el sistema occidental modificar su estructura y encontrar nuevos métodos de estructuración del proceso productivo con el fin de mejorarlo.

Ouchi trata de continuar la argumentación de Mc Gregor, con su teoría Y profundizándola y llevándola un punto más allá.

Ouchi plantea que las organizaciones exitosas son aquellas que saben constituirse como sistema de cooperación. La cooperación para él, no se explica solo por la voluntad de los integrantes para construir relaciones interpersonales de confianza. Es también la existencia de una cultura compartida, una serie de valores adquiridos por igual tanto por los empleados como por la dirección, que internalicen la idea de una empresa como una organización a largo plazo, cuyas metas se puedan identificar para lograr un éxito continuado y estable.

La teoría Z es participativa y se basa en las relaciones humanas, pretende entender al trabajador como un ser integral que no puede separar su vida laboral de su vida personal, por ello invoca ciertas condiciones especiales como la confianza, el trabajo en equipo, las relaciones



personales estrechas y la toma de decisiones colectiva, todas ellas aplicadas en orden de obtener un mayor rendimiento del recurso humano y así conseguir mayor productividad empresarial, se trata de crear una nueva filosofía empresarial humanista en la cual la compañía se encuentre comprometida con su gente.

Ouchi considera firmemente que un empleo es la parte estructural de la vida de éstos, si este empleo es desarrollado de forma total dentro de una organización (como ocurre en la teoría Z), la persona se integra a ella y crea un sentido de pertenencia que la lleva a dar todo lo que es posible por alcanzar los objetivos empresariales, con lo cual la productividad estaría prácticamente asegurada.

La teoría Z de Ouchi busca crear una nueva cultura empresarial en la cual la gente encuentre un ambiente laboral integral que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa.

Esta nueva cultura Z está llena de características poco aplicadas en las empresas de occidente de la época y más bien recoge ciertas características comunes a las de las compañías japonesas.

1. Principios fundamentales de la teoría Z: Son tres los principios básicos de la teoría de Ouchi.

- Confianza, la confianza es la piedra angular de la cultura Z, ya que para que el método funcione tanto los trabajadores como los directivos deben tener plena confianza, tanto en la toma de decisiones, como en la responsabilidad.
- Atención a las relaciones humanas, que en la cultura Z se focaliza principalmente en el compromiso con el trabajador que expresa la organización; con un carácter global y personalizado.
- Relaciones sociales estrechas. En la carrera funcionaria del modelo presentado por la teoría Z, su funcionamiento es a largo plazo. Postula relaciones sociales estrechas, tanto informales como formales. Las relaciones deben ser estrechas y cordiales, mejorando su incidencia; por cuanto, el autor objetiva que sus características pueden afectar la productividad.

Trabajar en equipo, compartir los mismos objetivos, disfrutar lo que se hace y la satisfacción por la tarea cumplida son características de la cultura Z que abren las posibilidades de mejorar el rendimiento en el trabajo

La teoría Z sugiere que los individuos no desligan su condición de seres humanos a la de empleados y que la humanización de las condiciones de trabajo aumenta la productividad de la empresa y a la vez la autoestima de los empleados.



4. Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

G. Antecedentes del concepto:

El concepto de Responsabilidad Social aparece mencionado y promovido ya en 1889 en el libro "The Gospel of Wealth" escrito por Carnegie quien plantea que las empresas deben actuar como administradores de la riqueza para el bien de toda la sociedad así como también las personas adineradas (Carnegie, 1993).

"Para algunos autores los primeros planteamientos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) pueden situarse alrededor de 1920, momento en el cual se encuentran altamente relacionadas las acciones de las empresas con la filantropía y la caridad, asociándose estas al llamado "principio de caridad". Se entiende por "principio de caridad" que las acciones filantrópicas ya no son de carácter individual desde el dueño de la empresa, sino que es una acción de la empresa en su conjunto, la cual se complementaba con lo que posteriormente se comprendió como el "principio de la administración" (Lozano, 1999), el cual ponía especial énfasis en la gestión y administración de las acciones de RSE desde la empresa. Así entonces, las empresas pasan a convertirse en administradoras para convertirse en administradores de recursos sociales asumiendo la responsabilidad que esto implicaría"³³.

Ambas acciones dieron indicaciones a las empresas acerca de su deber de desarrollar sus actividades de una forma socialmente responsable, principalmente, en su ámbito interno, es decir, en la relación con sus trabajadores.

"La gran depresión de los años treinta, dio un nuevo empuje a la responsabilidad social, pero fueron los movimientos sociales de los años sesenta en Europa y Estados Unidos, quienes dieron realmente un decidido impulso a esta idea, como una reacción a los efectos negativos de la liberalización económica, sobre los trabajadores y sus derechos más fundamentales y las condiciones de trabajo.

Por cierto, el proceso de transnacionalización de las empresas y la economía, iniciado en los años setenta, ha generado una serie de consecuencias negativas, tanto para las naciones como para los trabajadores. Entre ellas: la extrema concentración de la riqueza, la gran expansión de la extrema pobreza, la generalización de la precariedad e inseguridad laboral como resultado de una profundización en la flexibilización de las regulaciones del mercado de trabajo, cuestiones todas ellas, que están integradas en el diagnóstico de la RSE y sobre las cuales desarrolla su propuesta.



En efecto, los negativos resultados para las grandes masas de trabajadores, de un sistema económico mundial en que las naciones más poderosas imponen sus intereses sobre aquellos de las más débiles, terminaron por gatillar una fuerte reacción de la comunidad internacional (sindicatos, ONGs, organismos internacionales), en defensa de los derechos de los trabajadores y en contra de los bajos estándares laborales, que se están instalando en las empresas. La RSE se levanta así como una estrategia de rescate de principios y valores universales y fundamentales³⁴.

“Otros autores mencionan que hace unos 10 años, el tema era prácticamente desconocido en América latina y un movimiento en iniciación en Europa y Estados Unidos. Hoy es parte del lenguaje de los líderes empresariales, ocupa un lugar importante en la planificación de las empresas y existen múltiples iniciativas empresariales, de la sociedad civil y de los gobiernos en torno a este tema.

En Europa se desarrollaron también incipientemente diversas iniciativas en Alemania y en los Países Bajos, y específicamente informes sociales en países como Francia o España. Sin embargo, después de la crisis del petróleo de 1973 las políticas sociales de las empresas son cada vez más anecdóticas y el debate sobre la Responsabilidad Social de la Empresa, RSE, pasa a un segundo plano. En la crisis de los años 90, existe un creciente protagonismo de las organizaciones no gubernamentales, ONGs, especialmente las asociaciones de derechos humanos y las organizaciones medioambientalistas, y sus campañas de denuncia de determinadas conductas de las grandes empresas y corporaciones privadas –catástrofes medioambientales, prácticas comerciales abusivas o condiciones de trabajo injustas en los países menos desarrollados- para que vuelva a ser situado en primer plano el interés por el enfoque social de los negocios. En los últimos años de los 80 se produce la emergencia del desarrollo de prácticas de Responsabilidad Social, ligadas a las auditorías ambientales y, más tarde, el interés se va centrando en los sistemas de evaluación de la gestión social de la empresa, como lo demuestran los informes realizados por compañías como Ben and Jerry's (1993) en Estados Unidos, Traidcraft (1994) o Body Shop (1995) en el Reino Unido, el IsBN Bank (1998) en Dinamarca o la Shell (1998) en Holanda. Ya en el 2000 los principales hitos mundiales que han marcado el desarrollo de la RSE se pueden situar en cuatro iniciativas globales:

1) Publicación del Libro Verde de la Comunidad Europea, el año 2000, donde se sentaban las bases para iniciar un debate en torno a cómo podría la Unión Europea fomentar la Responsabilidad Social de las Empresas a nivel europeo e internacional.

³³ Teixidó, Chavarri y Castro. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis, 2002.

³⁴ Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y Potencialidades en materia laboral, 2005.



2) Desarrollo de la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas, el cual llama a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción, puesto en marcha en Julio de 2000.

3) Desarrollo de la iniciativa global del Global Reporting Initiative, el cual surge para entregar un marco de referencia de las directrices para que las organizaciones, principalmente las empresas, reporten su desempeño, ambiental, social y económico. La iniciativa la lidera CERES y el PNUMA quienes comienzan a trabajar el año 1997, y el año 2000 lanzan su primera guía.

4) Desarrollo de una discusión global en torno a la ISO 26.000 de Responsabilidad Social. La organización ISO a nivel mundial, decide el año 2004 lanzar el desarrollo de un estándar internacional que proporcione las pautas para la Responsabilidad Social, no solo de las empresas sino de diversas organizaciones. La norma, se espera esté vigente para el año 2008. Actualmente se encuentra en proceso de trabajo de la norma.

En efecto, el resultado de los primeros grandes debates de los años sesenta y setenta sobre la RSE en un sentido moderno fue la promulgación de un gran número de leyes, normas y regulaciones orientadas a la adaptación del sector económico privado a las necesidades y exigencias de la sociedad³⁵.

“En el caso de Chile, la participación de los privados en iniciativas de índole social se remonta desde la colonia. Esta participación estaba orientada a la asistencia caritativa de los grupos más desposeídos, generalmente impulsadas desde organizaciones de la iglesia católica. A partir del siglo XIX, en el contexto de un Estado bastante débil en lo que asistencia social refiere, se encuentran actividades organizadas desde los privados, orientadas principalmente la administración de asilos de ancianos, orfanatos, hospitales y colegios. Estas acciones respondían en cada caso particular a imperativos generalmente religiosos por parte de los dueños de las nacientes empresas.

Otras iniciativas privadas importantes fueron la creación de asociaciones sin fines de lucro que tenían por objetivo la administración de prestaciones de seguridad social que buscaban proteger al trabajador de contingencias sociales y económicas, además de prestar servicios de bienestar generalmente asociados a recreación. Estas asociaciones recibieron el nombre de Cajas de Compensación.

Dichas acciones se crearon por iniciativas de empresarios del sector privado emergente, circunscribiendo inicialmente su acción al otorgamiento de dinero, como complemento del salario del trabajador cuyo monto dependía de la composición de su grupo familiar. Estas organizaciones

³⁵ Fundación Pro humana. Ranking de RSE “Las Empresas más Responsables Socialmente de Chile 2006”: Una mirada desde los trabajadores, 2006.



resultan pioneras ya que constituyen una de las primeras experiencias en la administración privada de prestaciones de seguridad³⁶.

H. Concepto de Responsabilidad Social Empresarial:

“Conocer el concepto de RSE que manejan en las empresas resulta fundamental para comprender la forma como se implementa la RSE y las estrategias que las empresas asumen en su implementación. Sus atributos y características van a determinar en gran medida la forma como se van desarrollando tipologías en la implementación de dichas prácticas de RSE. Sin embargo, es relevante conocer algunas definiciones³⁷:

Cortina señala, que la RSE, nace de la comprensión de que la empresa es una “institución socioeconómica que tiene una seria responsabilidad moral con la sociedad” (Cortina, 1994). Esta postura es posible gracias al cambio de lógica imperante la que ya no solo es analizada bajo una racionalidad instrumental sino también desde otras valoraciones racionales.

Otra interpretación de la RSE, es abordada por Roitter, quien señala que la empresa además de sus contratos económicos establece otros contratos bajo un nuevo concepto de razón social, a través del cual “la empresa adquiriría su razón de existencia para el medio social en que se desenvuelve” (Roitter, 1996).

Desde otra mirada, la RSE es percibida como generadora de beneficios, señalándose a la RSE como “el compromiso que tienen la empresa de contribuir con el desarrollo, bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general” (Jaramillo, 1996). En este contexto, las implicancias de la RSE se deberán evaluar por los resultados benéficos que generen para la empresa.

En esta misma línea interpretativa Toro señala que los beneficios que traería consigo la RSE serían desde dos ámbitos, externos e internos. En lo que respecta a beneficios internos sostiene que se reflejarían en una reducción de costos y tensiones entre los empleados de la empresa, traduciéndose en una mejora de la imagen corporativa de la empresa en términos de beneficios externos (Toro, 1997). La definición de RSE, como generadora de beneficios, estaría en este caso suscrita a los productos que las iniciativas tengan en la comunidad interna y externa a la empresa.

Una visión más integral aportada por Thompson, sostiene que la RSE debe ser abordada desde una perspectiva sistémica, donde ha de potenciarse las capacidades y habilidades de cada actor

³⁶ Teixidó, Chavarri y Castro. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis, 2002.

³⁷ Teixidó, Chavarri y Castro. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis, 2002



para lograr el desarrollo social a través de la participación de todos los sectores sociales (Thompson, 1998).

Otros autores plantean que la responsabilidad social empresarial o corporativa (RSE), es un estilo de gestión empresarial, que reconoce e incorpora la relación de permanente interdependencia que existe entre la empresa y sus interlocutores, cuyos intereses asume para el mutuo beneficio. Para tal fin, la empresa debe armonizar en su actividad de producir, la dimensión de la rentabilidad económica con los derechos humanos y laborales, con el bienestar social y con la protección ambiental. De este modo, y conjuntamente con la sociedad civil y el Estado, la empresa asume un rol fundamental en el proceso destinado a lograr una sociedad más justa y sustentable. Idealmente, la empresa que se involucra en el tema de la RSE o actúa bajo esas premisas, daría origen a una cadena virtuosa que conecta y genera una dinámica de acción orientada por estos principios, con un sinnúmero de actores sociales, partiendo por sus trabajadores y llegando a la comunidad, que intervienen en su proceso productivo y comercial³⁸.

Sin embargo, aporta una visión holística conocer variados conceptos referidos a la Responsabilidad Social Empresarial:

- “Modelo de trabajo y organización que permite retribuir a la sociedad lo que esta toma de ella” (Centro Mejicano para la Filantropía).
- “El modo de actuación consecuente con los principios éticos, legales y económicos de la Corporación, que guía el comportamiento y los vínculos con cada uno de sus públicos de interés” (PDVSA).
- “Es el compromiso de las empresas para contribuir al desarrollo sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad y la sociedad en general para mejorar la calidad de vida de éstos mediante formas que sean buenas tanto para las empresas negocios como para el desarrollo sostenible” (Banco Mundial).
- “La responsabilidad social empresarial no refleja una abdicación del interés propio sino un concepto más refinado de interés propio. Se refiere a las prácticas de negocio que brindan valor a la empresa, a sus accionistas y a la sociedad, en general. Esta visión no sugiere que las ganancias deban ceder a otras consideraciones; añade una nueva dimensión a la discusión de cómo las

³⁸ Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y Potencialidades en materia laboral, 2005.



empresas deben buscar un balance entre las utilidades a corto plazo y el crecimiento a largo plazo” (Business for Social Responsibility).

- La RSE supone la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores (modernamente llamados “stakeholders”, es decir, grupos de interés con los que las empresas mantienen relaciones). En términos un poco más técnicos, el desarrollo de una sociedad moderna y avanzada exige a las empresas que tomen buena nota de las consecuencias sociales de su actuar, incorporando para ello una actitud más positiva en la consideración de las necesidades, los valores y los intereses sociales. En definitiva, supone también una reacción de las empresas provocada por el requerimiento sobre un control efectivo de las externalidades y los costes sociales generados por la actividad económico-empresarial, debido a que se considera que el mero beneficio económico no puede ser el único índice de la eficiencia social y económica de lo aportado por las empresas (Consejo Andaluz de Relaciones Laborales).

- La Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno (Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial).

- “La Responsabilidad Social Empresarial es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza con sus empleados y familias, la sociedad en general y la comunidad local en pos de mejorar su capital social y calidad de vida.” Este concepto lleva implícita la idea de un nuevo rol de la empresa dentro de la sociedad; en la que su accionar se amplía desde el ámbito meramente económico a formar parte como un actor social del desarrollo económico y social del país y será la definición que guiará nuestro análisis de los casos empresariales estudiados (Fundación PROhumana).

Según el CCRE (Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial), la Responsabilidad Social es una gestión empresarial que atraviesa diferentes escenarios de actuación de las empresas³⁹:

³⁹ www.ccre.org.co, 20 de abril de 2009.



- **Normativo**, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia.
- **Operacional**, que hace referencia a los factores que permiten que las empresas produzcan bienes y presten servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos.
- **Económico**, que hace referencia a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado.
- **Social**, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto social en el que actúa, de modo que le permita contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.
- **Ambiental**, que hace referencia a los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

En general, "el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas. Igualmente, asume que el fin general de la economía es proporcionar bienestar a la sociedad y que dichas demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, lo que implicaría un compromiso más profundo y exigente de los actores económicos con el resto de la sociedad. Por lo tanto los aspectos básicos de la RSE se reconocen como⁴⁰:

- Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable.
- Alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social.
- Promueve el desarrollo humano sostenible.
- Protege los derechos humanos.
- Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones.
- La RSE se basa en el compromiso, la participación y la construcción de una cultura de autorregulación".

⁴⁰ www.ccre.org.co, 20 de abril de 2009.



I. Objeto de la Responsabilidad Social Empresarial⁴¹:

“Según el CCRE, se entiende como fortalecer la gestión empresarial a través de la implementación de prácticas y procedimientos de la empresa, de sus directivos y demás miembros en cada una de sus relaciones con todos los grupos de interés o stakeholders (ver cuadro N°10). Implementar procesos de responsabilidad social al interior de las empresas genera los siguientes beneficios:

- Aumento de la productividad y la rentabilidad
- Fidelidad y aprecio de sus clientes
- Confianza y transparencia con los proveedores
- Compromiso y adhesión de sus empleados
- Respaldo de las instancias gubernamentales
- Imagen corporativa positiva y estima de la sociedad
- Oportunidades para nuevos negocios
- Disminución de los riesgos operacionales (financiero, calidad, seguridad y ,medio ambiente)
- Incremento en la participación del mercado
- Mejoramiento de la cultura organizacional
- Capacidad de atraer el mejor talento humano
- Incremento del valor de la empresa
- Mejoramiento de la comunicación interna y externa
- Confiabilidad y respaldo de los mercados financieros e inversionistas

La Responsabilidad Social Empresarial previene los riesgos sociales que se pueden traducir en demandas, sanciones, excesiva regulación gubernamental, pérdida de imagen y mercado y puede llevar a la desaparición del negocio”.

⁴¹ www.ccre.org.co, 20 de abril de 2009.

Cuadro N°10:



Fuente: Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos, Manuel Carneiro Caneda.

J. El concepto de Responsabilidad Social en Chile⁴²:

"El desarrollo de la discusión en torno al concepto de RSE en Chile, así como a su implementación como una acción y estrategia en la empresa es un fenómeno reciente. Sin embargo, el tema se ha ido instalando en los discursos y orientaciones principalmente de los grandes conglomerados empresariales.

Para Fundación PRO humana, esta responsabilidad de la empresa requiere un carácter voluntario, a la vez que contribuye a conseguir un desarrollo sostenible y un modo de gobierno corporativo más eficaz. De esta manera la RSE es comprendida como el compromiso libre y proactivo para resolver los problemas de la sociedad en su conjunto, tanto en el orden comunitario como ambiental y respecto de sus propios trabajadores.

En la actualidad, se ha observado que la relación que ha establecido la empresa con su comunidad se suscribe a dos tipologías de acción las que aparecen en períodos de tiempos simultáneos y principalmente yuxtapuestos. El primer tipo de relación tiene la característica de ser acciones incentivadas por valores religiosos de tipo caritativo, expresadas principalmente por donaciones de dinero destinado a causas de grupos marginales principalmente.

El segundo tipo de acciones presenta la característica de que éstas se insertan en los planes estratégicos de la empresa pero desde una visión cortoplacista. Esta acción va dirigida a grupos

⁴²Teixidó, Chavarri y Castro. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis, 2002.



vinculados a las redes de los dueños o accionistas de las empresas quienes recurren a ellos como un posible financiador de sus iniciativas sociales. Sin embargo no responde a una política de donación sino a donaciones efectuadas a criterio del empresario en términos reactivos frente a las peticiones de sus círculos más cercanos.

Sin embargo en Chile el impacto que la globalización, los cambios en la organización y rol de la empresa tanto a nivel micro como macro han provocado que la adopción de la RSE haya sido desigual para el mundo empresarial. Se encuentra un cambio en la manera de adoptar los problemas sociales en el mundo empresarial, aunque los estudios de opinión arrojan cierta desconfianza en torno al compromiso de los empresarios frente al desarrollo social. En este escenario, parecen converger dos procesos: primero la necesidad de las empresas de presentarse frente a la sociedad y la opinión pública desde un nuevo rol, no sólo en el ámbito del mercado sino que sensible y comprometida con los temas sociales; y por otro lado, las empresas se enfrentan a la necesidad de modernizar su acción social, es decir, la forma en que así establecen sus relaciones de cooperación con la comunidad y empleados, abandonando una mirada paternalista.

En algunos sectores y casos particulares, se advierte como dicha transformación se reflejan en una modernización del discurso y la práctica de los representantes del mundo empresarial. Además de la incorporación de nuevas temáticas y de la inclusión de conceptos como "cooperación público-privada" en torno al desarrollo de algunos proyectos-país.

En este nuevo escenario, la reflexión en torno a modelos de adopción de políticas y prácticas de RSE en Chile y otros países, resulta un aporte al desarrollo de la investigación en torno del tema, sus desafíos y las formas de avanzar a través de esta nueva temática en el desarrollo económico y humano de nuestras sociedades, proporciona un modelo de análisis interesante que permite avanzar en el estudios comparativos de la RSE en la región".

"Tomando en cuenta la aprensión que le significa este concepto al mundo empresarial, se considerarán cuatro nociones subyacentes a la comprensión que se tiene del concepto de RSE⁴³:

- **Noción Ética Sistémica**

El concepto de RSE desde esta noción está conformado por una visión integral de la empresa en la sociedad, de ahí su carácter de sistémico. En esta noción, la empresa debe ser responsable con sus accionistas, trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad externa. En ella se inserta el concepto de la empresa como un ciudadano corporativo, el cual tiene una participación en diversos

⁴³ Teixidó, S y Chavarrí, R, "La Acción Filantrópica como un Elemento de la Responsabilidad Social: El caso chileno", 1999.

ámbitos de la sociedad y sus impactos se expanden a distintos ámbitos, niveles y actores sociales. A esta noción subyace la idea de un nuevo rol de la empresa inserta en una nueva configuración social.

La empresa comienza a involucrarse con temáticas nuevas, superando muchas veces los estándares aplicados en el país en el que se encuentra inserta, casos de este tipo suelen verse en el tratamiento de temas medioambientales, de seguridad, laborales, entre otros.

El presente Seminario de Título, considerará esta noción de la RSE como la más relevante, sin excluir las posteriores que presentan y aportan elementos significativos para dicha investigación.

- **Noción Social y de Desarrollo**

La RSE es comprendida desde esta visión como la contribución que la empresa realiza al desarrollo de la sociedad. Bajo este prisma la empresa sustenta su definición de RSE en acciones orientadas a la comunidad externa, principalmente hacia grupos más desposeídos y vulnerables, así como preferentemente hacia la comunidad externa donde se ubica territorialmente la empresa.

Esta noción lleva arraigada un concepto del “deber” de la empresa hacia la comunidad. Este “deber” tiene que ver con una acción de retribución de la empresa a la comunidad adyacente que le permitiría desarrollarse.

- **Noción Solidaria Igualitaria**

El concepto de RSE desde esta visión tiene un componente humanista preponderante. En ella la empresa se reconoce inserta en un sistema mayor: la sociedad; que está compuesta por personas que aspiran a tener una igualdad en los accesos y las oportunidades y por tanto la empresa tiene que contribuir en esa dirección.

Una característica fundamental de esta noción, es que una visión humanista de igualdad lleva implícita la existencia de derechos y deberes tanto para la empresa como para los individuos que componen ese sistema mayor, es decir la sociedad. Se yuxtaponen valores cristianos y éticos con respecto a una concepción de nueva ciudadanía donde el rol de la empresa es ser un actor que facilite el acceso y disminuya la brecha de oportunidades en la sociedad.

- **Noción Autoreferida o Friedmaniana**

Desde esta noción, el concepto de Responsabilidad Social está abocado única y exclusivamente al interior de la empresa, principalmente con sus accionistas, clientes y trabajadores sin tener componente alguno de una responsabilidad hacia la comunidad externa de la empresa. Bajo esta visión la empresa debe mantenerse básicamente en el ámbito del mercado y no involucrarse en problemáticas sociales ya que con esto crearía distorsiones en el mercado.



En definitiva la RSE es comprendida principalmente como una razón de mercado que produce insumos en términos de ganancias al éxito de la empresa. La principal responsabilidad de las personas a cargo de una empresa es realizar una labor eficiente dentro de la gestión de la empresa.

- **Visión Ética y Valórica**

Esta quinta visión dice relación con la concepción de la RSE como algo que emana de los valores a los que adscribe una compañía o las personas a cargo de ésta. Estos valores son los que fundamenta y orientan la comprensión del concepto. En ella aparece un componente ético de la RSE, que parece estar vinculada al sentido de la acción empresarial. Desde esta mirada, la RSE no puede ser parte de acciones espontáneas o reactivas sino que debe permear a todos los componentes de la empresa como parte de los valores y objetivos estratégicos de la misma.

En esta visión, la RSE abarca de manera integral a la comunidad interna de la empresa como a la externa, debido a que la ética y valores que orientan el accionar de la empresa irradian a todos los actores que se relacionen con ella. En esta noción, el fundamento último de la RSE es de carácter personal. Los valores y la ética de la empresa deben permear a todos sus componentes de manera personal para que trascienda en una ética corporativa.

Lo interesante de esta noción es el carácter dialéctico que posee, ya que la visión ética valórica de la RSE nacería de motivaciones individuales, y se extiende a toda la organización formando una ética corporativa, por lo tanto, permeará así a todos los componentes de la empresa”.

K. Diferencias entre Filantropía y RSE⁴⁴:

“La filantropía se caracteriza por ser fundamentalmente un acto o acción social asociada a personas (naturales o jurídicas), motivada por principios de carácter altruista. Los recursos que se utilizan en este tipo de acciones provienen de las utilidades de la empresa, el impacto de estas acciones no está asociado al campo de actividades de la empresa, es decir, no contribuye o no afecta de forma alguna al desempeño de la firma y no se espera o pretende algún tipo de beneficio o retorno como resultado de esta acción.

Por el contrario, la RSE busca beneficios para la firma, al mismo tiempo, que está interesada en el mejoramiento de las comunidades de su entorno y de la sociedad, sus recursos pueden provenir de las ganancias, o del presupuesto general de la empresa, de sus equipos y recursos humanos. Su impacto es identificable tanto a nivel de la firma como de la comunidad, las acciones de RSE

⁴⁴ Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y Potencialidades en materia laboral, 2005.



implican un beneficio para la empresa tanto en su imagen pública como en el incremento de la productividad y las ganancias. Por último, la RSE comprende la participación de todos los actores de la empresa, incluso, de los accionistas (ver cuadro N°11)".

Cuadro N°11:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FILANTROPIA
Es una política de empresa	Es una política de personas: el propietario, los accionistas.
Es una acción permanente. Es un modo de actuar y de hacer empresa.	Es una acción de carácter puntual.
Es un compromiso formal de carácter voluntario, sujeto a evaluación y control social.	Es una acción voluntaria no sujeta a evaluación ni control social.
Tiene una dimensión externa e interna.	Tiene una dimensión sólo externa.
Se basa en principios éticos. El reconocimiento de las personas y sus derechos.	Se basa en principios altruistas, como la solidaridad.
Se orienta a personas (sus trabajadores, proveedores, clientes), a la comunidad y a la sociedad en general.	Se orienta a instituciones o a la sociedad civil organizada: fundaciones, universidades, organizaciones de ayuda solidaria.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FILANTROPIA
Tiene y se busca un impacto económico en la empresa: mayor productividad, mayores ventas, mayores ganancias.	No tiene ni se pretende un impacto económico en la empresa.
Apunta a generar una relación virtuosa entre las empresas y entre la empresa, la comunidad, el gobierno, la sociedad y el medio ambiente.	No busca generar una relación virtuosa en la cadena productiva, ni con la sociedad y sus agentes.
Los recursos financieros destinados al financiamiento de las acciones de responsabilidad social, provienen del presupuesto de la empresa.	Los recursos financieros que se destinan a las acciones filantrópicas, provienen de las utilidades.

Fuente: Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y Potencialidades en materia laboral, 2005.



L. Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial:

“La responsabilidad social empresarial tiene una dimensión interna y una dimensión externa. La dimensión interna tiene que ver con sus trabajadores y la dimensión externa, con los agentes del entorno que participan en el proceso productivo, con el medio ambiente, con la comunidad y con la sociedad”⁴⁵.

▪ Dimensión interna⁴⁶

Corresponde al ámbito de las relaciones laborales y de las prácticas gerenciales. Tiene que ver con el cumplimiento de las obligaciones legales de la empresa con los trabajadores y más aún, con un esfuerzo adicional de inversión en la gente. En este aspecto, la responsabilidad social apunta a favorecer el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, a posibilitar su acceso a la información y a las decisiones que los involucran directamente, y a mejorar las condiciones de trabajo, tanto físicas como contractuales.

La empresa socialmente responsable no se limita a cumplir solamente con los derechos laborales internacionales sancionados (convenios de la OIT) o integrados en las normativas laborales nacionales, sino que se esfuerza por ir más allá, como por ejemplo, invertir en la profesionalización y perfeccionamiento de sus trabajadores y en condiciones de trabajo seguras e higiénicas. También la RSE se caracteriza por el respeto a la condición de persona de sus trabajadores y establece una relación ética y responsable con sus intereses e instituciones que los representan.

En concreto, la empresa socialmente responsable, favorece la organización de sus trabajadores, busca armonizar intereses y establece una relación y comunicación transparente con el sindicato, en torno de objetivos comunes. Asimismo, da oportunidad a sus trabajadores para que compartan los desafíos de la empresa, se involucren en la solución de problemas, en el logro de metas establecidas en conjunto y en el desarrollo personal y profesional.

Del mismo modo, no permite ni ejerce ningún tipo de discriminación, y su política de remuneraciones, beneficios y carrera, apunta a valorizar las competencias y potencialidades de sus trabajadores para un mayor desarrollo profesional.

⁴⁵ Carneiro, Manuel. Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos.

⁴⁶ Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y Potencialidades en materia laboral, 2005.



- **Dimensión externa**

La dimensión externa de la RSE se ejercería básicamente en la cadena productiva de la empresa y, por lo tanto, los códigos éticos de las empresas se expresarían concretamente en el desarrollo de una relación de respeto hacia el medio ambiente, en el compromiso y las acciones de ayuda al desarrollo económico y social de la comunidad y en el desarrollo de prácticas comerciales responsables con sus clientes, inversionistas, proveedores, contratistas y distribuidores y, por último, con la sociedad y el Estado.

La empresa socialmente responsable, externamente, debe estar en condiciones de identificar los impactos ambientales de su actividad, minimizando los negativos y maximizando los positivos. El desarrollo de sus proyectos debe considerar las compensaciones necesarias, por el uso de los recursos naturales y por su impacto ambiental. El cuidado del medio ambiente debe estar presente en todas las áreas de la empresa y en cada producto, proceso o servicio.

Asimismo, la empresa debe retribuir a la comunidad, por los aportes de infraestructura y capital social, representado por sus trabajadores, inversionistas, proveedores y contratistas, que hacen posible el desarrollo de su proyecto empresa y de sus negocios, actuando como agente de desarrollo comunitario y de progreso social.

Del mismo modo, la empresa tiene una responsabilidad hacia sus proveedores, consumidores y clientes. Frente a los primeros, cumpliendo a cabalidad sus contratos y compromisos e informándolos acerca de sus valores y código de conducta. Motivándolos a desarrollar una actitud positiva, de respeto y efectivo cumplimiento de los derechos de sus trabajadores. Por otra parte, la responsabilidad hacia clientes y consumidores, se ejerce en su preocupación permanente por desarrollar productos y servicios confiables, que reduzcan al mínimo los riesgos para la salud de las personas, e informando acerca de los daños potenciales de dichos productos.

Las dos dimensiones de la RSE, es decir, la dimensión interna y la dimensión externa, no son excluyentes entre sí.

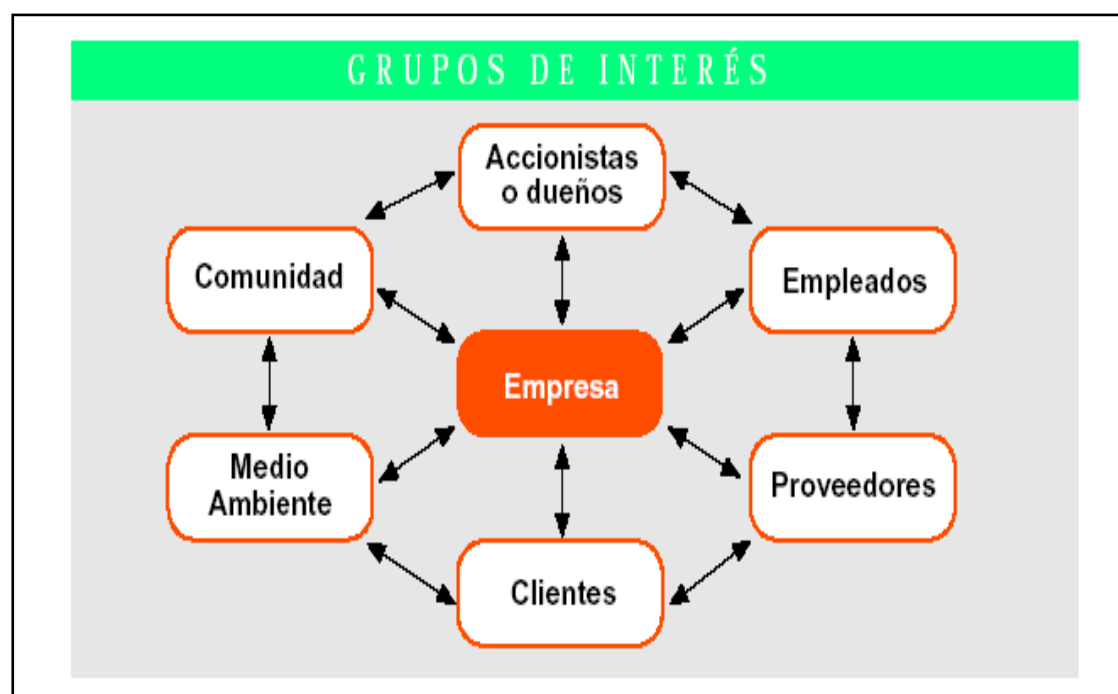
M. Modelo Stakeholders⁴⁷:

- “Su punto de partida se centra en la interacción, tan frecuente como estrecha, entre la empresa y la sociedad, que lleva a crear una mutua comunidad de intereses compartidos. Cuando esto sucede, han surgido los llamados *stakeholders*, que son aquellos grupos afectados por las políticas de la compañía: accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, competidores, comunidad local, sindicatos, gobiernos, etc. (ver cuadro N°12).

⁴⁷ Cátedra RSU, Programa Responsabilidad Social Universitaria, Universidad De Valparaíso, 2009.

- El término *stakeholder* fue acuñado en los comienzos de los años sesenta, específicamente en 1963.
- Literalmente podría ser traducido como "el depositario de una apuesta". El primer desarrollo de una teoría basada en este concepto se debe a Edward Freeman.
- En español se les llama frecuentemente "públicos interesados", o "clientes internos y externos", y se pueden definir como "cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la realización de los objetivos de la empresa"
- Los intereses de estos grupos son variados. Así, por ejemplo, los accionistas quieren alcanzar mayores dividendos, los sindicatos mejores salarios para los empleados, y estos, estabilidad en su empleo y oportunidades de desarrollo. El gobierno por su parte, busca que se cumplan las leyes y regulaciones. Por esto, es esencial, tal como la teoría de los stakeholders lo hace, identificar los principales grupos interesados en la buena marcha de la empresa, ante quienes es responsable y con los cuales interactúa. Y, como consecuencia de esta identificación, los objetivos y las metas que el management establece, deberían ser ajustados teniendo en cuenta esas demandas.

Cuadro N°12:



Fuente: Cátedra RSU, Programa Responsabilidad Social Universitaria, Universidad De Valparaíso, 2009.



Aportes del modelo stakeholders:

- Las empresas tienen que identificar quiénes son sus stakeholders, internos y externos, y a continuación, tendrán que determinar con qué criterios se establecerá un orden de prioridades entre los intereses de los distintos grupos implicados.
- Es un hecho que algunos pueden ser más relevantes que otros, tener más de un rol o incluso presentarse interconexiones entre ellos. Sobre la base de esta identificación los gerentes establecerán un proceso para vincularse con cada uno. Esto es, una imagen visual de quiénes son los stakeholders y qué estrategias se usarán comúnmente en las relaciones con ellos. Establecer este orden es importante para poder resolver los problemas y conflictos de intereses que puedan surgir”.

5. Política Habitacional.

La política habitacional es “un conjunto de decisiones, objetivos, actividades y recursos operados por el Estado, para incrementar la igualdad de resultados y atenuar las diferencias sociales, es decir, aumentar la equidad social. Cumple con la función social del Estado, de facilitar a los diversos sectores socioeconómicos el acceso a la vivienda y a los servicios habitacionales complementarios”⁴⁸. Es por esto, que “la política habitacional cumple con la función social del Estado de facilitar a los diversos sectores socioeconómicos el acceso a la vivienda y a los servicios habitacionales complementarios”⁴⁹

“Esta política es llevada a cabo por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), por cuanto tiene por misión mejorar la calidad de vida de chilenos y chilenas, posibilitando el acceso a viviendas dignas, barrios equipados y ciudades integradas”⁵⁰.

- Nueva Política Habitacional chilena, de mejoramiento de la Calidad e Integración Social 2006-2010.

“Para el desarrollo del país y el progreso de la calidad de vida de los chilenos necesitamos políticas habitacionales y urbanas que aseguren una mejor calidad de vida para la gente y sus barrios, fomenten la integración y reduzcan la desigualdad”

⁴⁸ Cátedra de Trabajo Social en vivienda, Escuela de Trabajo Social, U.V., 2006. Apuntes de circulación interna.

⁴⁹ Castañeda, Patricia y Urquieta, María, 2004.

⁵⁰ www.minvu.cl, 13 de mayo de 2009.

A. Objetivos Estratégicos en Política Habitacional⁵¹

- Disminuir el déficit habitacional, focalizando en los sectores de menores recursos, perfeccionando los programas habitacionales y aumentando las soluciones en barrios que favorezcan la integración social y la reducción de las inequidades.
- Mejorar la calidad de las soluciones habitacionales, mediante la definición e implementación de asistencia técnica pre y post subsidio, fortaleciendo la etapa de preparación y revisión de proyectos e inspección de obras.
- Promover la innovación tecnológica y la calidad de la construcción, con estudios, normas, reglamentos, capacitación y difusión.
- Mejorar los estándares de las soluciones habitacionales dirigidas a los sectores de menores recursos, aumentando el aporte de subsidio para el financiamiento de la compra, construcción o mejoramiento.
- Fomentar la protección del patrimonio familiar, a través de herramientas orientadas al cuidado y uso de la vivienda social y del barrio, así como a su mantención y mejoramiento.

B. Conceptos de Vivienda

El concepto de vivienda puede ser entendido “como el lugar en que se está viviendo. Así como también, como todo local o recinto construido, habilitado o dispuesto para el alojamiento temporal o permanente de personas”⁵².

“La vivienda no es solamente un techo. El concepto contemporáneo de vivienda se refiere tanto a los servicios habitacionales que obtiene la población en la unidad física que habita, como a su ubicación en un determinado punto de la ciudad”⁵³.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, declara que “el derecho a toda persona a una vivienda digna, que le asegure la salud y el bienestar personal y familiar”⁵⁴.

⁵¹ www.minvu.cl, 10 de mayo de 2009.

⁵² Cátedra de Trabajo Social en vivienda, Escuela de Trabajo Social, U.V, 2004. Apuntes de circulación interna.

⁵³ Yujnovsky, 1983, p. 451, en www.planregional.cl, 13 de mayo de 2009.

⁵⁴ Declaración Universal de los Derechos Humanos, art. N°25, apuntes cátedra de Trabajo Social en vivienda, Escuela de Trabajo Social, U.V, 2006.



Asimismo, la vivienda también es considerada “una necesidad humana fundamental, que brinda a las personas un lugar seguro para vivir y un espacio que permite satisfacer otras necesidades vitales como abrigo, alimentación y protección del medio ambiente”⁵⁵.

Por último, es preciso consignar la definición que da Edwin Haramoto, quien define a la vivienda en términos restringidos como “el lugar físico adecuado que aloja a una familia humana, permitiéndole un desarrollo pleno de acuerdo a sus objetivos y aspiraciones; de igual forma en términos amplios es entendida como un sistema, que incluye el terreno, la infraestructura y el equipamiento, según la localización y dentro de un contexto social, económico, tecnológico y físico. Es un proceso que incluye, entre sus etapas más relevantes la prospección, la planificación, el diseño, la producción, la provisión, el alojamiento y la administración habitacional que a modo de escala comprende las unidades y agrupaciones habitacionales ubicadas dentro de un contexto urbano o rural, a lo largo y ancho de todo el territorio”⁵⁶.

C. Actores de la política⁵⁷

▪ Estado, representado por:

- a) Ministerio de Vivienda y Urbanismo
- b) Secretaría regional ministerial de vivienda
- c) Servicio nacional de vivienda y urbanismo
- d) Municipalidades

En el contexto económico social vigente, el estado frente a la necesidad de los más carenciados y sin dejar de desempeñar un rol subsidiario, asume además un rol de agente de integración social y económica de los sectores más vulnerables social y/o territorialmente.

▪ Sector privado, comprende:

- a) Empresas
- b) Bancos Financieras
- c) Organizaciones Filantrópicas
- d) Empresas Constructoras
- e) Cooperativas

⁵⁵ Cátedra de Trabajo Social en vivienda, Escuela de Trabajo Social, U.V, 2004. Apuntes de circulación interna.

⁵⁶ Haramoto, Edwin. Asentamientos Humanos precarios: Vivienda social, reflexiones y experiencias, 1983.

⁵⁷ Cátedra de Trabajo Social en vivienda, Escuela de Trabajo Social, U.V, 2006.

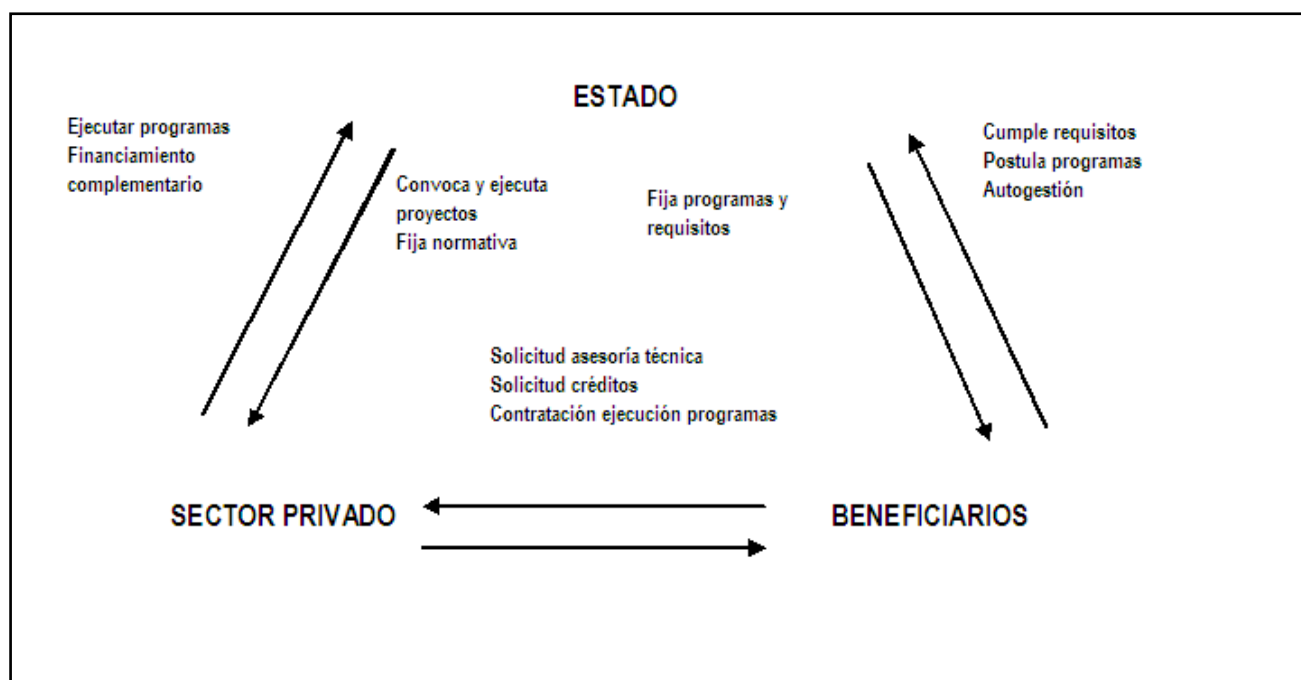
El sector privado, ejecuta las tareas delegadas desde el Estado y/o solicitadas por los beneficiarios, contribuyendo así, con financiamiento complementario, préstamo hipotecario, diseño y ejecución de obras y entrega de asesoría técnica.

▪ **Beneficiarios:**

- a) Demanda forma individual y colectiva
- b) Demanda informal organizada y no organizada
- c) Asignatarios.

La política habitacional, considera a las familias beneficiadas, como agentes activos del proceso habitacional, que deberían superar un rol pasivo de observaciones y receptores de una solución, como tradicionalmente se les ha otorgado desde la política habitacional (ver cuadro N°13).

Cuadro N°13: Flujo de relaciones entre los actores de la política



Fuente: Lagos, Jocelyn. *Trabajo Social y Vivienda: Intervención Profesional Reflexiva en el marco del Programa de Apoyo Integral*. Fundación INVICA, 2008.



D. Principios de la Política Habitacional⁵⁸

1. *Redistribución*: Favoreciendo los programas habitacionales destinados a los sectores más postergados.
2. *Regionalización*: Distribución y diseños adecuados de acuerdo a cada región, considerando la diversidad de cada una, así como delegando atribuciones en sus autoridades para la implementación de los programas.
3. *Ponderación de factores socioeconómicos y habitacionales*: Están reflejados en los criterios de selección, manteniendo énfasis en el ahorro en función de la capacidad económica de las familias y privilegiando el esfuerzo que hacen por organizarse.
4. *Libre asociación*: Incorporando la posibilidad de participar colectivamente.
5. *Solidaridad*: Es estado dirige sus esfuerzos preferentemente hacia los más desposeídos para mejorar su calidad de vida.
6. *Participación*: Abriendo los canales que permitan a los distintos actores involucrarse a participar de las políticas y programas, e incorporándolos al quehacer habitacional urbano.
7. *Integración urbana*: Incorporando a la ciudad a las familias beneficiadas a través de la habilitación de servicios complementarios como el transporte y el equipamiento comunitarios.
8. *Incorporación del medio ambiente*: Los programas habitacionales y de infraestructura deben respetar el medio ambiente por medio de la creación de entornos adecuados.
9. *Eficacia*: Los recursos siempre son escasos, obligan a utilizar métodos eficientes de autoridad, de manera de incrementar la inversión y aumentar la cobertura en los sectores más desposeídos.
10. *Estabilidad*: El manejo de la política implica operar sin que se alteren los factores de estabilidad, tanto los que ahorran a las empresas que invierten valores y a los profesionales en general.

⁵⁸ Lagos, Jocelyn. Trabajo Social y Vivienda: Intervención Profesional Reflexiva en el marco del Programa de Apoyo Integral. Fundación INVICA, 2008.



E. Ministerio de Vivienda y urbanismo (MINVU)⁵⁹

MINVU tiene como misión:

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de chilenos y chilenas y sus familias, respetando su diversidad y considerando sus requerimientos ciudadanos, asegurando viviendas de mayor superficie y calidad, que favorezcan la integración social y la reducción de inequidades; mejorando el entorno barrial; fortaleciendo la participación ciudadana e impulsando ciudades social y territorialmente integradas, competitivas y sustentables”.

En este marco implementó una Política Habitacional, un Programa de Recuperación de Barrios y una Agenda de Ciudades para construir viviendas con mejores estándares de calidad, emplazadas en barrios y ciudades bellas, amables y equitativas.

En nuestro país, 7 de cada 10 chilenos son propietarios de sus viviendas. Desde 1990 los gobiernos de la Concertación redujeron el déficit habitacional a la mitad, con la construcción de casi dos millones de viviendas.

La política habitacional del Gobierno de la Presidenta Bachelet se propone reducir drásticamente el déficit que persiste, especialmente entre el 40% más pobre de la población, con especial acento en la calidad y la integración social.

En materia de calidad, las viviendas sociales tendrán como mínimo 2 dormitorios, los proyectos serán sometidos a una rigurosa evaluación y dispondrán de la asistencia técnica y la fiscalización adecuada para asegurar su calidad. Para terminar con la segregación de los más pobres, se creó un subsidio a la localización que, junto a otras medidas, permitirán asegurar el acceso a suelos dentro de las ciudades y dotados de servicios.

F. Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región de Valparaíso⁶⁰

1. Misión

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Región de Valparaíso, gestionando eficientemente la implementación oportuna de las políticas, planes y programas de vivienda y urbanismo aprobadas por el MINVU, apoyando el desarrollo urbano y fortaleciendo la integración de las familias más vulnerables, a fin de contribuir a lograr ciudades más seguras, equitativas y en concordancia con las estrategias de desarrollo regional.

⁵⁹ www.minvu.cl, 18 de mayo de 2009.

⁶⁰ www.serviualpo.cl, 18 de mayo de 2009.



2. Objetivos Estratégicos

Entregar más y mejores soluciones habitacionales a las mujeres y hombres de la región de Valparaíso, con especial énfasis en los más pobres, a través de la aplicación de los subsidios que, junto al ahorro o ahorro y crédito, permitan financiar la vivienda propia. Contribuir al Mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la región de Valparaíso, a través de la implementación oportuna y eficaz de los programas de inversión de Desarrollo Urbano.

3. Productos Estratégicos (Bienes y/o Servicios)

- Subsidios:

- a) Asistencia Técnica
- b) Subsidio Rural
- c) Programa de Vivienda Progresiva
- d) Sistema Subsidio Habitacional (Decreto N° 40)

- Obras Urbanas:

- a) Pavimentos Participativos
- b) Vialidad Urbana
- c) Espacios Públicos

Modalidades:

En la modalidad SERVIU, es el Estado el que vende la vivienda al postulante seleccionado. Ello ocurre en el programa de Vivienda Social Dinámica sin Deuda.

En la modalidad Privada, el SERVIU otorga a las personas un subsidio habitacional que, junto al ahorro y a un crédito hipotecario optativo, les permite a ellas mismas gestionar la compra o contratar la construcción de su vivienda. El certificado de subsidio tiene una duración de 21 meses.



G. Programas Habitacionales⁶¹

1.- Fondo Solidario de Vivienda

Este programa ofrece subsidios habitacionales a familias chilenas que viven en condiciones de pobreza o vulnerabilidad social, para comprar o construir viviendas.

▪ *Fondo Solidario de Vivienda I*

Este programa permite:

- Comprar una vivienda, nueva o usada, que cuente con recepción municipal definitiva.
- Construir una vivienda en el mismo sitio donde vive el postulante, en un sitio nuevo o en un terreno subdividido con este fin.

Las postulaciones para proyectos de construcción son grupales y las viviendas deben contar al menos con 2 dormitorios, estar-comedor, cocina y baño, distribuidos en una superficie de aproximadamente 38m² que pueda ser ampliada para alcanzar un mínimo de 55m² construidos. El valor de tasación de la vivienda, considerando avalúo fiscal del terreno más valor de la construcción, según tablas MINVU, no debe superar las 650 UF.

- Reacondicionar una propiedad, siempre que de esta modificación o reparación se obtengan al menos dos viviendas.

▪ *Fondo Solidario de Vivienda II*

Este programa permite:

- Comprar una vivienda, nueva o usada, que cuente con recepción municipal definitiva. El valor de tasación de la vivienda, considerando avalúo fiscal del terreno más valor de la construcción, según tablas MINVU, no debe superar las 650 UF.
- Comprar en cualquier momento del año. Este subsidio opera en forma permanente, por lo que no es necesario esperar un llamado para postular.

⁶¹ www.minvu.cl, 18 de mayo de 2009.



2.- Subsidio Habitacional D.S. N° 40

- *Subsidio General Título I*

Junto al ahorro para la vivienda y a un crédito o mutuo hipotecario optativo, permite adquirir o construir en sitio propio, una vivienda económica (de hasta 140 m²), nueva o usada, urbana o rural, cuyo precio no supere las 1.000 UF

- *Subsidio de Interés Territorial Título II*

Junto al ahorro para la vivienda y a un crédito o mutuo hipotecario optativo, permite comprar una vivienda económica nueva (hasta 140 m²), en Zonas de Renovación Urbana o en Zonas de Desarrollo Prioritario, cuyo precio no supere las 2.000 UF.

Este subsidio no puede ser aplicado a la construcción de viviendas en sitio propio, sólo a la adquisición de viviendas nuevas.

- *Subsidio de Rehabilitación Patrimonial Título III*

Junto al ahorro para la vivienda y a un crédito o mutuo hipotecario optativo, permite comprar una vivienda económica (hasta 140 m²), cuyo precio no supere las 2000 UF, generada del reciclaje o rehabilitación de un inmueble construido antes del 31 de julio de 1959 (publicación en el Diario Oficial del D.F.L. N° 2) y ubicado en una Zona de Conservación Histórica o de un inmueble que haya sido declarado de conservación histórica, que cuente con la autorización de la SEREMI de Vivienda y Urbanismo. Del reciclaje o rehabilitación de dicho inmueble debe obtenerse dos o más viviendas.

3.- Subsidio Habitacional Rural

Este programa ofrece subsidios habitacionales a familias chilenas que viven en condiciones de pobreza o vulnerabilidad social en zonas rurales, para construir viviendas sociales, en forma individual o colectiva en un villorrio.

Permite construir una vivienda social en terreno propio, emplazado en una zona rural, con al menos dos dormitorios, estar-comedor, cocina, baño y una superficie aproximada de 38 m², ampliable hasta 55 m².



4.- Subsidio Leasing Habitacional - Ley N°19.281

Este programa permite acceder a la oferta privada de viviendas nuevas o usadas de hasta 1.000 UF, a través de una sociedad inmobiliaria de leasing habitacional con la cual se celebra un contrato de arrendamiento con promesa de compraventa. El precio de las viviendas puede alcanzar a 2.000 UF en zonas de renovación urbana o desarrollo prioritario, zonas de conservación histórica o inmueble de conservación histórica.

5.- Programa de Protección del Patrimonio Familiar

Este programa ofrece subsidios habitacionales a las familias chilenas para mejorar el entorno y mejorar o ampliar su vivienda.

6.- Movilidad Habitacional

Este beneficio permite levantar la prohibición de venta impuesta a aquellas viviendas adquiridas con Subsidio del Estado, para que con el producto de la venta, se pueda adquirir otra vivienda.

7.- Mejoramiento de Barrio

- Pavimentos Participativos
- Espacios Públicos
- Mejoramiento de Condominios Sociales

8.- Otros Beneficios

- *Subsidio Implícito:* Si se produce diferencia entre el valor de las letras y su valor de venta en el mercado, se pagará al vendedor un máximo de 80 UF.
- *Subsidio de Originación:* Es un monto que el MINVU paga a la institución crediticia con el objeto de incentivar el otorgamiento del crédito con bajo monto, a través de mutuos hipotecarios o letras hipotecarias a los beneficiarios de viviendas sociales
- *Subsidio de Equipamiento:* Es un subsidio complementario del Fondo Solidario de Vivienda I, incorporado para asegurar la integración social de la vivienda. Este subsidio financia obras de



equipamiento y/o mejoramiento del entorno urbano, con 5 UF adicionales por cada familia que integra el grupo, en proyectos de construcción en nuevos terrenos.

- *Subsidio Seguro de Remate*: El Estado asegura el 100% de la deuda impaga, menos el valor devengado por concepto del remate.

- *Sociedades Securitizadoras*: Son empresas de grandes capitales, que pueden asumir créditos a largo plazo, y compran a la entidad bancaria, la deuda de la persona que fue objeto de crédito. Son sociedades Anónimas especiales que tienen un patrimonio común y tantos patrimonios separados como emisiones de títulos de deuda securitizados se decida efectuar.

Cada patrimonio tendrá en su activo los créditos y demás activos que respaldarán la emisión de bonos, con una o varias series

- *Seguro Sismo*: Tiene como finalidad cubrir los daños o deterioros materiales causados por la acción directa o inmediata de terremoto y/ o conmoción terrestre.

H. Redes Sociales⁶²

a) Concepto Genérico de Red Social

En términos generales, las redes sociales han permitido generar relaciones de colaboración, poner en común recursos, desarrollar actividades en beneficio de la comunidad, ampliar y estrechar vínculos, crear sentido de pertenencia, socializar conocimientos, experiencias y saberes, reconstruir la confianza social y establecer relaciones de intercambio y reciprocidad.

Para Enmanuel Lazaga, las redes sociales son "un conjunto de relaciones específicas (por ejemplo colaboración, apoyo, consejo o también influencia) entre un número limitado de actores"⁶³. Por su parte el ministerio de planificación y cooperación señala que las redes sociales son "básicamente sistemas de vínculos (conversaciones y acciones) entre personas, o grupos de personas, orientados hacia el intercambio de apoyos sociales, los cuales pueden incluir dimensiones emocionales o afectivas, ayuda material, monetaria o financiera, e información, entre otras"⁶⁴.

Si bien las conceptualizaciones en torno a lo que es la Red Social, pueden ser muchas, la mayoría coinciden en poner en relieve la Reciprocidad, ya que, toda vez que una red es un sistema de interacciones, se pone en juego, la cooperación mutua y recurrente. Así también lo propuso Eliana Dabas al definir la Red Social como "un sistema abierto, multicéntrico, con un intercambio

⁶² Lagos, Jocelyn. Trabajo Social y Vivienda: Intervención Profesional Reflexiva en el marco del Programa de Apoyo Integral. Fundación INVICA, 2008.

⁶³ Lazaga, en Barozet 2004:6



dinámico entre los integrantes de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organización, entre otros) con integrantes de otros colectivos, donde posibilita la potencialización de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades⁶⁵. Por lo tanto, quienes componen la red social, ya sean, personas, grupos o instituciones (cada una con sus características y particularidades), reconocen la necesidad básica de unirse a fin de intercambiar experiencias, crear lazos y aunar esfuerzos para el cumplimiento de objetivos comunes, compartiendo para esto, un espacio de igualdad, que se caracterice por la presencia de relaciones horizontales y de reconocimiento de los distintos saberes y aportes.

Esta red se compone por cinco elementos fundamentales:

1. *Nodos*: Corresponden a los componentes entre los cuales se establecen los vínculos que pueden ser personas, actores sociales, grupos u organizaciones, tanto institucionales como comunitarias.
2. *Vínculos*: Se refieren a la relación o comunicación entre los nodos, lo cual implica procesos conversacionales.
3. *Sistema de Vínculos*: Lo fundamental en una red social, radica en el conjunto de vínculos que existe entre los nodos, puesto que una red, es un sistema de vínculos, no solamente, un conjunto de nodos.
4. *Intercambio*: Corresponde a la relación que existe entre los nodos, la cual produce un intercambio entre ellos que puede darse en el plano afectivo/emocional, material, financiero, social, etc.
5. *Apoyo Social*: Es el resultado del intercambio que se produce entre los nodos, puesto que al retroalimentarse recíprocamente los nodos, estos producen apoyo social. Por lo tanto, la función de la red social, es facilitar el espacio indispensable para que el apoyo social sea de fácil acceso para los nodos.

b) Modelo Integral de Redes Sociales

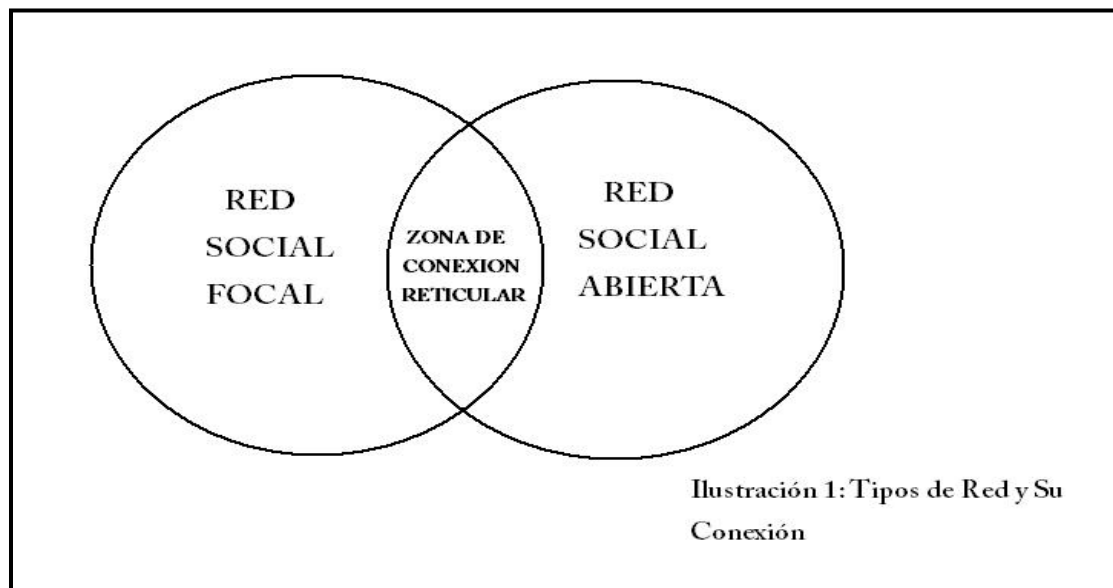
El presente modelo, se denomina integral, puesto que en su funcionamiento se articulan redes sociales personales focales, con redes sociales abiertas y la intervención en red con la práctica y la gestión de red.

En base a esto el modelo, considera dos tipos de Redes Sociales (ver cuadro N°14):

⁶⁴ MIDEPLAN (2001) Estrategias de Intervención Integral a favor de Familias de Extrema Pobreza.

⁶⁵ Dabas Eliana (1998) "Redes Sociales, Familias y Escuela". Buenos Aires, Argentina.

Cuadro Nº 14



Fuente: Lagos, Jocelyn. *Trabajo Social y Vivienda: Intervención Profesional Reflexiva en el marco del Programa de Apoyo Integral*. Fundación INVICA, 2008.

1. Red Social Focal

Corresponde al sistema de conversación/acción que se estructura en torno a un sujeto (nodo), el cual puede ser una persona, una pareja, una familia, un grupo, una institución o una organización. La especificidad de los apoyos logrados dependerá en buena medida de las necesidades del sujeto o los "Sujetos foco", en torno a los cuales se articulan la red.

Para la red social focal, el individuo es el sujeto/foco. Este tipo de red se compone por el conjunto de personas con las cuales el individuo mantiene vínculos sociales y que constituyen para él su sistema cercano básico, estable y duradero de apoyo social. Por tanto, incluye a todas las personas con las que de alguna manera un individuo está en contacto.

Este tipo de Red, se puede descomponer en tres aspectos:

- El individuo (Foco): Dentro de esta concepción, la red se configura a partir de un individuo-objeto de una investigación o de una intervención. Todo individuo está inserto en una red.
- Las personas con las cuales mantiene contacto (Nodos): "Esta red incluye a todas las personas con las que de alguna forma un individuo mantienen contacto, comprometiendo de esa forma, el dominio de sus relaciones sociales en su representación espacio-temporal. En la dimensión temporal, la red implica a la familia; en su dimensión espacial: la red la constituyen los pares, los vecinos, los amigos, los colegas de trabajo, etc."⁶⁶

⁶⁶ Speck, 1987 en Elkaim, 1987.



- El Vínculo Social: La noción de vínculo, es de vital relevancia en el análisis de la red, puesto que hace referencia a la relación existente entre los participantes de la red.
- Tipos de apoyo de la Red Social Focal⁶⁷
 - Instrumental: Apoyo material, financiero, técnico, tangible, informacional, contactos sociales
 - Psicológico: Apoyo emocional, de estima, de reconocimiento, de motivación, estímulo, de status, de pertenencia, de acompañamiento.

I. Red Social Abierta

Constituyen un sistema de conversación-acción, de mayor extensión y flexibilidad en lo que se refiere a las articulaciones que se establecen entre las organizaciones, asociaciones, grupos y personas que participan en ella. Aquí los involucrados y el sistema de relaciones a los que dan lugar, se estructuran en torno a un foco difuso, y el interés de sus integrantes es común o se concentra principalmente en torno a un tema que comparten. A este tipo de red, le interesa el intercambio recíproco, en la medida que los apoyos que se transan, se articulan en torno a los objetos de interés y significación comunes.

Por lo tanto, la red social abierta, se traduce en un sistema amplio y flexible de conversaciones y articulaciones multidimensionales entre organizaciones, instituciones, asociaciones, grupos y actores individuales (nodos).

⁶⁷ Rojas, Irma. (2006)



III. Operacionalización de Variables

Concepto	Variable	Dimensión	Sub-dimensión	Indicadores
<p>SITUACIÓN HABITACIONAL: Se refiere a los aspectos propios de la unidad habitacional o vivienda, en cuanto a su emplazamiento y situación física.</p>	<p>CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA</p>	Tipo de vivienda		<ul style="list-style-type: none"> -Casa -Depto. -Mediagua -Pieza -Otros
		Tenencia de la vivienda		<ul style="list-style-type: none"> -Propia (pagada totalmente) -Propia (pagando) -Arrendada -Cedida -Allegado(a)
		Materialidad de la vivienda	Materialidad de las paredes	<ul style="list-style-type: none"> -Ladrillo, concreto o bloque -Albañilería de piedra -Tabique forrado Adobe -Barro, quincha o pirca -Tabique sin forro -Otros



			Materialidad del piso	-Radier revestido -Radier no revestido -Maderas sobre solera o viga -Madera -Plástico o pastelones colocados directamente sobre la tierra -Piso de tierra
			Materialidad del techo	-Teja, tejuela, loza o piedra -Zinc o pizarreño con cielo interior -Zinc o pizarreño sin cielo interior -Fonolita
		Tamaño de la vivienda	Metros cuadrados construidos	-Menos de 25 mt ² -25 a 34 mt ² -35 a 44 mt ² -45 a 54 mt ² -55 a 64 mt ² -65 a 74 mt ² -75 a 84 mt ² -85 mt ² o más



		Distribución espacial de la vivienda	Cantidad total de habitaciones	-1- 2 habitaciones -3- 4 habitaciones -5- 6 habitaciones -7- 8 habitaciones -9-10 habitaciones -11 o más habitaciones
			Cantidad de dormitorios	-1 dormitorio -2 dormitorios -3 dormitorios -4 dormitorios -5 dormitorios -6 o más dormitorios
		Acceso a servicios básicos	Suministro de agua potable	-Conexión de agua potable por dentro de la casa -Conexión de agua potable por fuera de la casa -Agua potable por camión municipal
			Suministro eléctrico	-Conexión propia



				-Conexión colectiva -No tiene
			Sistema de eliminación de excretas	-Alcantarillado -Fosa séptica exclusiva -Letrina Sanitaria -Otro
		Posición geográfica de la vivienda	Distancia de las instituciones sociales (colegio, centro de salud, locales comerciales, entre otros)	-3 a 6 cuadras -7 a 10 cuadras -11 a 14 cuadras -15 a 18 cuadras -Más de 19 cuadras
			Distancia de la locomoción colectiva	-2 cuadras o menos -Entre 3 y 4 cuadras -Entre 4 y 5 cuadras -Entre 6 y 7 cuadras -8 cuadras o más
		Entorno comunitario	Seguridad del barrio (Vigilancia de carabineros, delincuencia,	-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala



			drogadicción, entre otros).	
			Presencia de vegetación en el barrio (Árboles, pasto, flores, entre otros).	-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala
			Existencia de lugares comunitarios destinados a la recreación (Canchas, plazas, juegos infantiles, entre otros).	-Muy buenos -Buenos -Regulares - Malos - Muy Malos
			Salubridad del barrio	-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala
	PROBLEMÁTICAS HABITACIONALES	Escasez de espacio físico de la vivienda en relación a números de habitantes.	Número de personas por dormitorio	-3 personas -4 personas -5 personas -6 personas o más
		Estado de conservación de la vivienda		-Muy buena -Buena -Regular



				- Mala - Muy Mala
		Satisfacción de habitar en la vivienda		-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala
		Enseres y equipamiento (muebles, artefactos eléctricos, etc.)	Calidad de enseres y equipamiento	-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala
			Cantidad de enseres y equipamiento	-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala
		Salubridad de la vivienda (Plagas, eliminación de la basura, entre otros.)		-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala
		Manifestación de ruidos molestos en la vivienda	Protección de ruidos provenientes de la calle	-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala
			Protección de ruidos	-Muy buena -Buena



			provenientes de casas vecinas	-Regular - Mala - Muy Mala
		Deudas habitacionales		-Crédito hipotecario -Arriendo -Servicios de la vivienda -Otro -Ninguno
		Manejo de información de organismos constructores y crediticios con respecto a la vivienda.		-Muy buena -Buena -Regular - Mala - Muy Mala
		Percepción de mejora en la propia situación habitacional		-Sí -No
<i>CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS, ECONÓMICAS Y CULTURALES:</i> Hace alusión a elementos propios de la realidad del trabajador y su familia.	<i>CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS</i>	Ingreso mensual familiar (Sumatoria de los ingresos líquidos de los miembros de la familia. Entendiendo por ingreso líquido la remuneración imponible menos las cotizaciones previsionales e	Bajo Medio	- Entre \$160.000 y \$300.000 -Entre \$301.000 y \$459.000 -Entre \$460.000 y \$600.000 -Entre \$601.000 y



		impuestos).		\$759.000 -Entre \$760.000 y \$900.000 -Entre \$901.000 y \$1.059.000 Muy alto -Más de \$1.060.000
		Número de integrantes del hogar que trabajan		-1 -2 -3 -4 -5 - 6 o más
		Capacidad de ahorro	Monto aproximado de ahorro mensual	- Cero - Menos de \$10.000 - De \$ 10.000 Hasta \$ 29.000 - De \$ 30.000 Hasta \$ 49.000 - De \$ 50.000 Hasta \$ 69.000 - De 70.000 Hasta 99.000 - Más de 100.000
		Compromisos financieros vigentes		-Bancos -Caja de compensación -Virginia S.A



				-Casas comerciales -Parientes o amigos -Otros
	CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	Edad		-De 0 a 10 años -De 11 a 17 años -De 18 a 25 años -De 26 a 35 años -De 36 a 45 años -De 46 a 55 años -De 56 a 65 años -Mayor a 65 años
		Sexo		-Masculino -Femenino
		Estado civil		-Casado(a) -Soltero(a) -Divorciado(a) -Viudo(a)
		Situación de pareja con la que se comparte vivienda		-Casados legalmente -En convivencia
		Nivel educacional		-No



				Corresponde -Ed. Pre-básica -Ed. Básica incompleta -Ed. Básica completa -Ed. Media incompleta -Ed. Media completa -Técnico Superior incompleto -Técnico superior completo -Universitarios incompletos -Universitarios completos -Postgrado o post título incompleto -Postgrado o post título completo
		Ocupación		-Sin actividad -Actividades hogareñas -Estudiante -Trabajador dependiente -Trabajador independiente



				-Cesante -Jubilado(a)
		Integrantes del grupo familiar	Número de personas que habitan en la vivienda	-1 -2 -3 -4 -5 -6 -7 -8 -9 -10 o más
			Tipo de hogar	-Hogar unipersonal -Hogar familiar -Hogar no familiar
			Presencia de embarazo en la familia	-Sí -No
			Tipos de relaciones familiares (parentesco u otro vínculo)	-Madre -Padre -Hijo(a) -Nieto(a) -Hermano(a) -Sobrino(a) -Abuelo(a) -Nuera/Yerno -Otro
		Tiempo de		-Menos de 1



		residencia en la actual vivienda		año -De 1 a 4 años -De 5 a 9 años -Más de 10 años
		Presenta Ficha de Protección		-Sí -No
		Obtención de subsidios habitacionales		-Sí -No
			Tipos de subsidios habitacionales obtenidos	-Subsidio de agua potable -Fondo Solidario de vivienda -Subsidio general -Subsidio Renovación Urbana -Leasing habitacional -Otro tipo de subsidio
		Beneficio de condonación de deuda habitacional		Sí -No
	CARACTERISTICAS CULTURALES	Manejo de algún conocimiento de utilidad para el mejoramiento de		-Carpintería -Albañilería -Soldadura -Jardinería



		la vivienda		-Mueblería -Gasfitería -Electricidad -Otros
		Deseos de adquirir algún conocimiento de utilidad para el mejoramiento de la vivienda		-Carpintería -Albañilería -Soldadura -Jardinería -Mueblería -Gasfitería -Electricidad -Otros
		Pertenencia étnica		-Mapuches -Huilliches -Rapa Nui -Aymara -Otra -Ninguna
		Participación comunitaria		-Consultorio -Junta de vecinos -Club deportivo -Casa de estudios -Centro religioso -Otro -Ninguno



IV. Metodología de la Investigación

1. *Tipo de Investigación.*

El presente Seminario de Título da cuenta de una investigación de tipo cuantitativa, enriquecida con elementos cualitativos. Esto quiere decir que la información que se obtendrá será cuantificable y medible.

El método cuantitativo estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas, mientras que el método cualitativo lo hace en contextos estructurales y situacionales. Por lo tanto el primero aporta una perspectiva objetiva y el segundo, una subjetiva.

La utilización del enfoque cuantitativo, se relaciona con las características de los sujetos objetos de la investigación, puesto que debido a su tamaño, ésta se concibe como el tipo de investigación más idónea. Es así como los resultados serán obtenidos, procesados y analizados de manera de entregar a la empresa información oportuna y adecuada a sus requerimientos.

No obstante, los aportes otorgados por el enfoque cualitativo serán de gran utilidad, puesto que añadirán un nuevo punto de vista a la investigación, lo que a su vez permitirá identificar en algunos casos, información no contemplada para el enriquecimiento de los resultados. Así como también, conocer las percepciones de los trabajadores con respecto a su realidad habitacional.

En relación a los medios de recolección de información, cabe destacar que se utilizará un cuestionario en su mayoría con respuestas categorizadas (Castañeda, 2005), que constituye el principal aporte de la metodología cuantitativa. Mientras que, la contribución de la metodología cualitativa será a través de una pregunta abierta.

Finalmente, se reconoce que esta investigación posee un carácter descriptivo y de campo. La primera porque tiene por objeto describir las principales modalidades de formación, de estructuración o de cambio de un fenómeno, como también sus relaciones con otros (Briones, 1998). Además, es preciso también añadir que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (Tamayo, 1999).

Además, es una investigación de campo, ya que se realizará en las dependencias de Virginia S.A, y no en algún espacio cerrado y controlado (Briones, 1998).



2. *Sujetos objeto de la investigación.*

El universo que constituirá la presente investigación, será conformado por los trabajadores de contrato indefinido de Virginia S.A hasta el mes de mayo del presente año, que hayan dado su consentimiento para realizar el cuestionario.

Este universo fue determinado bajo un criterio metodológico con motivo de la obtención de resultados fidedignos y exactos que puedan ser identificados a través del tiempo en el colectivo empresarial, y que sean efectivamente representativos de éste.

3. *Técnicas de recolección de información.*

Para una mayor comprensión de este apartado, es preciso señalar que las técnicas de investigación se refieren a los procedimientos específicos para el tratamiento de algunos aspectos de la materia de investigación. Otros procedimientos, a su vez, se aplican a tareas muy limitadas dentro del proceso total de la investigación, como es el caso de recoger información mediante preguntas, seleccionar muestras de un contexto, etc. (Briones, 1998).

Mediantes las técnicas seleccionadas se podrán dirigir la investigación hacia el logro de los objetivos planteados y a una mayor eficiencia en el proceso de recolección de datos. En base a aquello, se ha seleccionado la herramienta ya mencionada anteriormente, pero que será definida a continuación:

- **Cuestionario**

Es un instrumento rigurosamente estandarizado que traduce y operacionaliza los problemas o temas de investigación. Consta de preguntas, sencillas, claras, concretas y concisas, con un lenguaje adecuado para que la interpretación sea inmediata e inequívoca. Asimismo, sus respuestas son categorizadas, pues ofrecen más de dos alternativas de respuesta, además consta de una pregunta que permite que el sujeto manifieste su opinión libremente.

4. *Fuentes de extracción de datos.*

Para la identificación de todos los trabajadores que serían objeto de estudio de esta investigación, la principal fuente de información fue la Jefa de RRHH, quien proporcionó la lista actualizada de los trabajadores con contrato indefinido en la empresa.

El cuestionario consta de 46 preguntas, las cuales serán divididas en dos ítems, uno correspondiente a los datos personales y familiares, y otro a la situación habitacional; para lograr así una mejor comprensión del trabajador y un mayor ordenamiento de la alumna.



Por último, es de gran relevancia identificar las variables utilizadas:

- **Características de la vivienda:** Se refiere a los elementos que permiten conocer la condición en la que se encuentra la vivienda y su entorno.
- **Características económicas:** Hace referencia a los elementos que permiten conocer la situación en la que se encuentra el trabajador y su grupo familiar.
- **Características sociodemográficas:** Alude a los elementos que permiten conocer con mayor detalle al trabajador y su grupo familiar.
- **Características culturales:** Se refiere a los elementos que permiten conocer las costumbres, intereses y participación del trabajador.
- **Problemáticas Habitacionales:** Hace alusión a los principales problemas provenientes de la vivienda y su habitabilidad.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Aplicados los cuestionarios y realizado el control de calidad de la información recabada, se procede a ordenar las respuestas para su posterior análisis.

La interpretación de la información obtenida debe ser presentada de acuerdo a los objetivos del estudio. Por lo tanto, los cuadros o resultados estadísticos, y la forma y cantidad de éstos, serán determinados primordialmente por el propósito de dicha investigación.

Los datos recolectados por medio de los cuestionarios, serán cuantificados a través de un programa estadístico computacional llamado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

El SPSS lleva a cabo las tres etapas claves para la realización del estudio estadístico:

1. Implementa de forma organizada y ordenada la base de los datos.
2. Ayuda en la manipulación de los datos.
3. Implementa técnicas estadísticas para el análisis de los datos.

Los datos recabados serán procesados por el programa, lo que permitirá visualizar los resultados cuantificados en tablas y gráficas, facilitando con ello la comprensión y la organización de los resultados.



Por otro lado, los datos de mayor importancia que sean obtenidos a través de las entrevistas permitirán elaborar un análisis que complemente la información dada por los cuestionarios, así como también corroborar a través de fragmentos los datos tabulados en las tablas.

El carácter que adquirirá la sistematización de la información permitirá acceder a un análisis profundo y con un orden lógico.

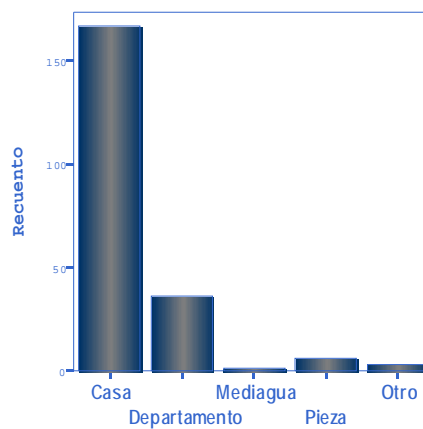
V. Análisis e Interpretación de datos

La investigación realizada permite conocer la situación habitacional del trabajador, así como también sus principales características individuales y familiares, las cuales se presentan a continuación:

1. *Situación habitacional de los trabajadores.*

A. Tipo de vivienda

Gráfico N°1



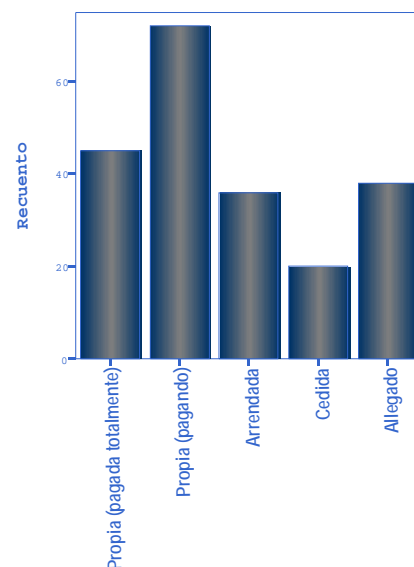
En el gráfico precedente, es posible observar los distintos tipos de viviendas en que habitan los trabajadores de la Compañía, siendo posible constatar que:

El 78,4% de los trabajadores viven en casa, es decir, un total de 167 empleados habitan en este tipo de vivienda. Mientras que un 16,9% vive en departamento, 36 trabajadores. Por otro lado, los trabajadores que habitan en piezas corresponden al 2,8% (sólo 6 trabajadores) y aquellos que afirmaron vivir en otro tipo de vivienda no mencionada en las alternativas fueron 3 personas (1,4%). Habitando solo un trabajador, en una mediagua (0,5%).

En relación con las estadísticas nacionales, el Ministerio de Planificación declara que el 78,4% de las familias habita en casas, realidad que se presenta, de igual manera en la organización. En cuanto a las familias que viven en departamentos, es posible mencionar que a nivel nacional esta situación se encuentra en un 6,5%, mientras que en la empresa es superior casi en un 10%. Cabe destacar que MIDEPLAN afirma que un 8,7% de los casos en estudio habita en piezas, presentando una gran diferencia con la realidad de los trabajadores de Virginia S.A, ya que en este caso sólo se dio en un 2,8%.

B. Tenencia de la vivienda

-Gráfico N°2



Mediante este gráfico se puede apreciar que en cuanto a la tenencia de la vivienda, un 33,8% de los trabajadores tiene una vivienda propia pero que aún está pagando, lo que indica a un total de 72 personas en esta situación. Mientras que un 21,1% tiene una vivienda propia pagada totalmente (45 trabajadores). El 17,8% manifiesta la condición de allegado (38 trabajadores). Por otra parte, el 16,9%, 36 trabajadores, habitan en viviendas arrendadas y el 9,4%, 20 trabajadores lo hace en viviendas cedidas. En síntesis, es posible declarar que el 54,9% de los trabajadores presenta la condición de propietario de la vivienda, sea ésta completamente pagada o en proceso de pago.

En el CENSO 2002 se pudo apreciar que, en relación a este ámbito, a nivel nacional las cifras dicen que el 52,8% tiene una vivienda propia pagada totalmente, bastante superior a la realidad de la empresa en que es sólo el 21,1%. Asimismo, el CENSO 2002 indica que un 19,7% tiene su vivienda propia pagando, dejando en manifiesto que en la empresa existe mayor cantidad de casos en dicha situación, correspondiente al 33,8%.

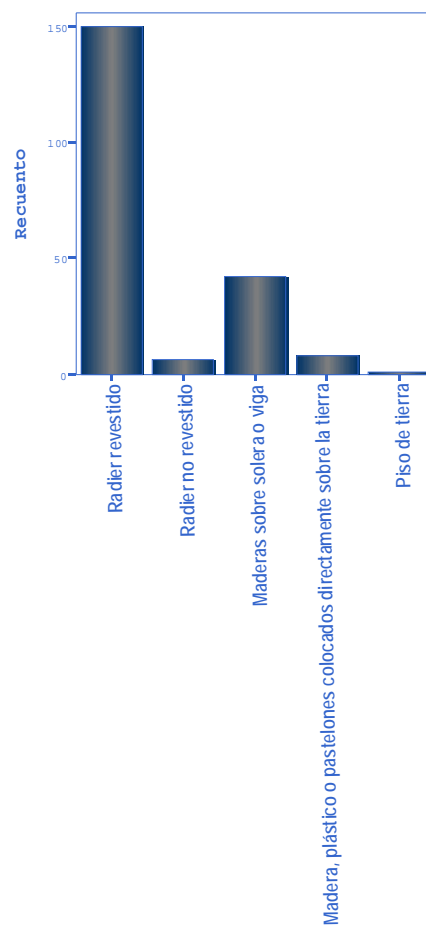
En relación a la condición de arrendatarios la realidad de la empresa presenta mayor similitud con la nacional; por cuanto esta última corresponde a un 17,6% y a nivel de la empresa a un 16,9%.

No obstante, cabe destacar en la empresa, la existencia de un 17,8% de los trabajadores que habitan en situación de allegados. Situación que conlleva graves problemas de stress, de relaciones familiares, hacinamiento y promiscuidad, etc., que inciden negativamente en la vida y normal desenvolvimiento de las personas. Además, la existencia de un trabajador que vive en una mediagua, que constituye el tipo de vivienda más básica del sistema; y, que, generalmente, están ubicadas en sitios de alto riesgo social.

C. Materialidad de la vivienda

▪ *Materialidad del piso*

-Gráfico N°3

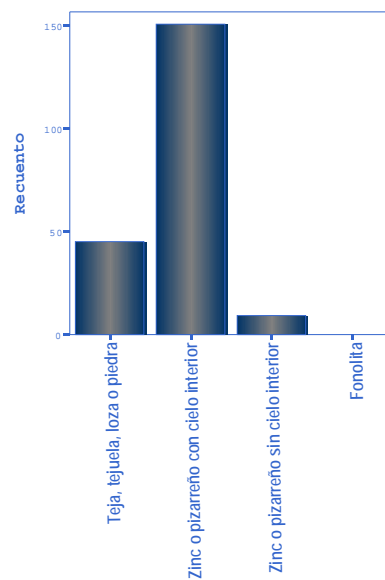


En el gráfico se especifica que las viviendas cuya materialidad del piso es radier revestido corresponden al 70,4% de las personas, es decir, 150 trabajadores. El 19,7% presenta en su vivienda piso de madera sobre solera o vigas (42 personas). Consiguientemente, el 3,8% y el 2,8% corresponden a viviendas en que el piso es madera, plástico o pastelones colocados sobre la tierra directamente y radier no revestido respectivamente. Por otra parte sólo 1 persona afirma tener piso de tierra en su vivienda (0,5%).

La categoría que presenta mayor cantidad de casos, permite condicionar en gran medida la comodidad en el grupo familiar y lograr los requerimientos necesarios para una mejor calidad de vida, así como también, otorgar las condiciones mínimas en cuanto a la materialidad de la vivienda.

▪ *Materialidad del techo*

-Gráfico N°4

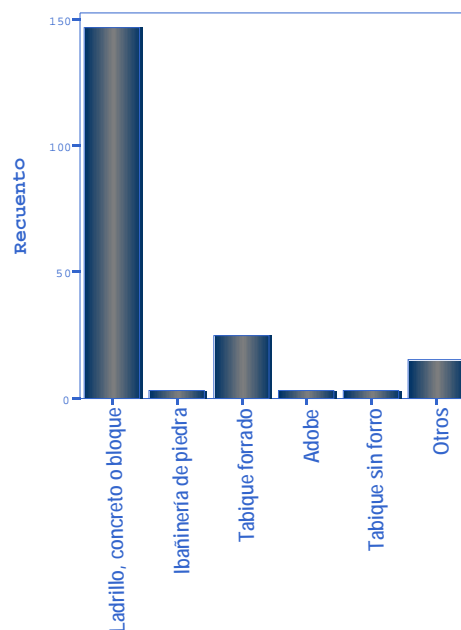


Con respecto a este gráfico, se puede inferir que la mayoría de los trabajadores presenta una vivienda con techo de zinc o pizarreño con cielo interior; con un porcentaje del 70,9 (151 sujetos). Mientras que un 21,1% (45 sujetos) tiene techo de teja, tejuela, loza o piedra en su vivienda. El 4,2% (9 trabajadores) corresponden a los aquellos con viviendas con techos de zinc pizarreño sin cielo interior. Es posible evidenciar que ningún trabajador tiene el techo de su vivienda con material de fonolita.

Bajo esta perspectiva, es posible destacar que las mayorías corresponden a materiales de buenas características para la techumbre de la vivienda, y que por lo tanto, brinda seguridad y protección al grupo familiar.

▪ *Materialidad de las paredes*

-Gráfico N°6



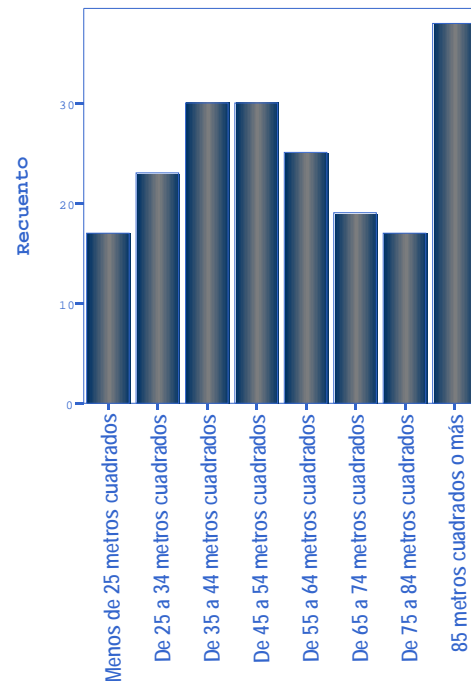
El gráfico representa la materialidad de las paredes de las viviendas objeto de estudio, por cuanto es posible apreciar que el 69,9%, es decir, 147 trabajadores presentan viviendas construidas con paredes de ladrillo, concreto o bloque. Un 11,7% (25 trabajadores) tiene como principal material tabique forrado en las paredes de su vivienda. En cuanto a otro tipo de material, se indica que 15 trabajadores (7,0%) presentan esta condición. En cambio, aquellas viviendas con paredes de albañilería de piedra, adobe y tabique sin forro constituyen solo el 1,4% respectivamente (3 sujetos).

Con respecto a esta condición, la mayoría de los trabajadores habita en viviendas sólidas. sumándose a lo anteriormente expuesto, es posible inferir que en general las viviendas de los sujetos en cuestión muestran tipos de materiales óptimos para propender a una buena calidad de vida, y a residir bajo las condiciones básicas para cumplir con las funciones de una vivienda como protección, intimidad, comodidad, entre otros, tal como lo declara la Declaración Universal de los Derechos Humanos que expone el derecho a toda persona a una vivienda digna, que le asegure la salud y el bienestar personal y familiar.

D. Tamaño de la vivienda

▪ *Metros cuadrados construidos*

-Gráfico N°7



En el presente gráfico es posible visualizar los metros construidos en las viviendas de los empleados de la empresa, en que la mayoría afirma tener 85 o más metros construidos (17.8%). En tanto un 14,1% (30 sujetos) corresponde a aquellas viviendas de 35 a 44 metros cuadrados, así como también a aquellas entre 45 a 54 metros cuadrados. El 11,7%, es decir, 25 sujetos, habitan en viviendas de 55 a 64 metros cuadrados, y 8,9% (19 personas) en viviendas de 65 a 74 metros cuadrados.

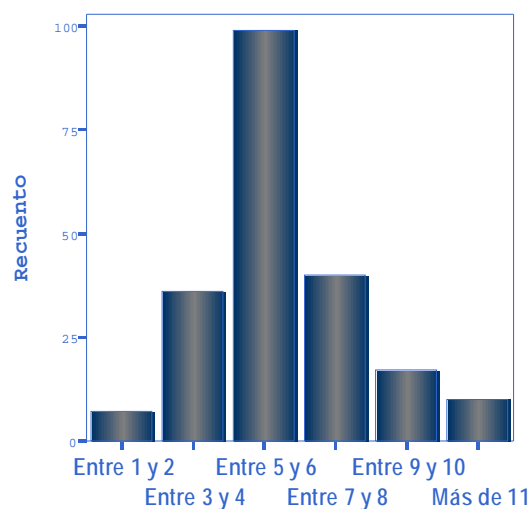
Por otra parte, 17 sujetos (8,0%) dicen tener una vivienda de 75 a 84 metros cuadrados y de menos de 25 metros cuadrados, y 23 trabajadores (10,8%) afirman habitar en viviendas de 25 a 34 metros cuadrados.

En relación a este ámbito de la vivienda, es necesario declarar que en su mayoría los trabajadores habitan en construcciones grandes y medianas, lo que indica mayor espacio para el desarrollo de cada miembro, y también, reduce las posibilidades de condiciones de hacinamiento y tensión familiar, y aquellas problemáticas derivadas de éstas. Sin embargo, 23 trabajadores presentan viviendas de reducido tamaño, propendiendo a las problemáticas anteriormente expuestas, lo que sin dudas se manifiesta como una situación de riesgo para las familias.

E. Distribución espacial de la vivienda

▪ *Número de habitaciones en total de la vivienda*

-Gráfico N°8



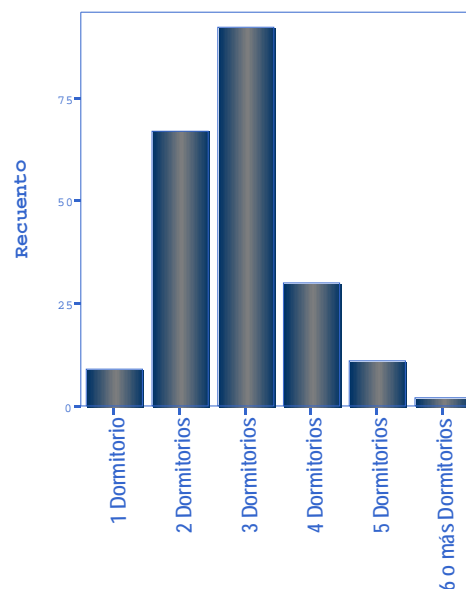
Es posible evidenciar mediante este gráfico la cantidad total de habitaciones (living, comedor, baño, cocina, etc.) que tiene cada vivienda, por lo cual la mayoría de los sujetos, es decir, un 46,5% (99 sujetos) declaró que su vivienda tiene entre 5 y 6 habitaciones en total. Seguidamente, un 18,8% (40 sujetos) afirmaron tener entre 7 y 8 habitaciones, y un 16,9% (36 casos) viviendas compuestas entre 3 y 4 habitaciones en su totalidad. Por otra parte, 17 trabajadores (8,0%) expresaron tener entre 9 y 10 habitaciones en sus respectivas viviendas; y 10 (4,7%) de ellos afirmaron tener más de 11 habitaciones en total. Aquellas viviendas que poseen entre 1 y 2 habitaciones en total corresponden al 3,3%, es decir, 7 casos.

En cuanto al número de habitaciones, es posible inferir que los trabajadores en su mayoría poseen espacios sólo para los lugares básicos que componen una vivienda, restringiendo con ello la generación de sitios que permitan mayor desenvolvimiento, como por ejemplo, mayor número de dormitorios (para que así cada persona tenga un dormitorio individual), sala de estudio, sala de lavado, entre otros.



- *Cantidad de dormitorios*

-Gráfico N°9



Mediante este gráfico es posible apreciar que el 43,2% de los trabajadores, es decir 92 de ellos, manifiestan tener 3 dormitorios en su vivienda. En tanto un 31,5% (67 casos) dicen tener 2 dormitorios y un 14,1%, equivalente a 30 trabajadores, afirman tener 4 dormitorios en sus hogares.

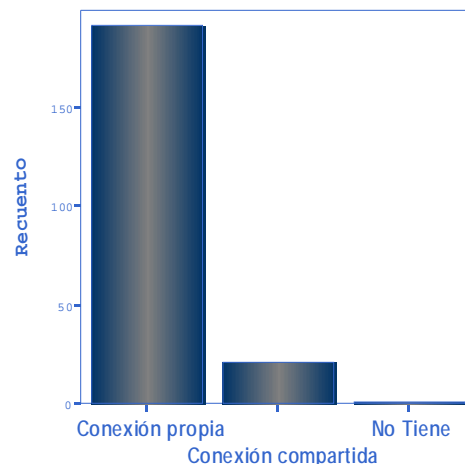
Por otro lado, el 4,2% (9 sujetos) corresponde a viviendas con 1 dormitorio, y el 5,2% (11 sujetos) a aquellas de 5 dormitorios. Mientras que las viviendas con 6 o más dormitorios, corresponden al 0,9% (2 casos).

En este aspecto, es posible exponer que la organización presenta en su mayoría viviendas con 3 dormitorios, situación que puede generar algún tipo de problemática habitacional según la cantidad de personas pertenecientes al grupo familiar y a la cantidad de personas por dormitorios.

F. Accesos a servicios básicos

▪ *Conexión eléctrica*

-Gráfico N°10



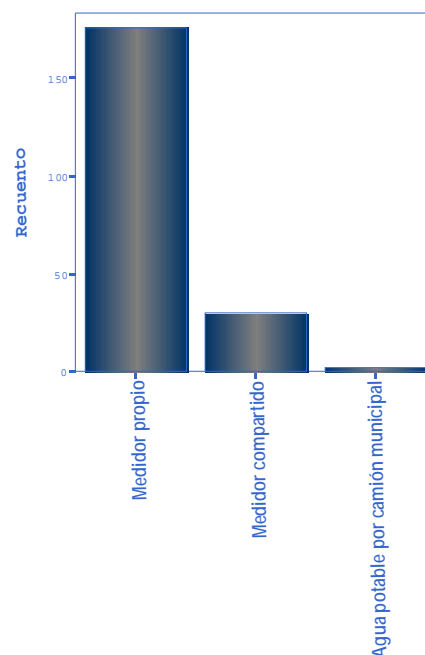
En el gráfico se muestra que el 89,7% de los trabajadores (191 sujetos), afirma tener conexión de electricidad en su vivienda. Mientras que la conexión compartida corresponde al 9,9% (21 trabajadores) y sólo un individuo declaró no tener conexión a la electricidad en su hogar (0,5 %).

Es posible inferir que las familias tienen acceso a electricidad en sus viviendas, concibiéndose ésta como un servicio básico para el funcionamiento de la vivienda e indispensable para una buena calidad de vida.

En el CENSO 2002, el 96,1% de los encuestados declararon tener electricidad en sus viviendas, índice que sin duda refleja a Chile en un país urbanizado y en constante desarrollo. Por otro lado, el INE estipula que la provincia de Valparaíso tiene un 99,2% de la población con conexión a medidor propio o compartido. De esta manera, es importante expresar que los trabajadores están en similar situación que los índices a nivel nacional y provincial, y que a excepción de una persona en la organización, es posible conocer que cuentan con uno de los servicios más trascendentes para el bienestar familiar y personal.

▪ *Conexión de agua potable*

-Gráfico N°11

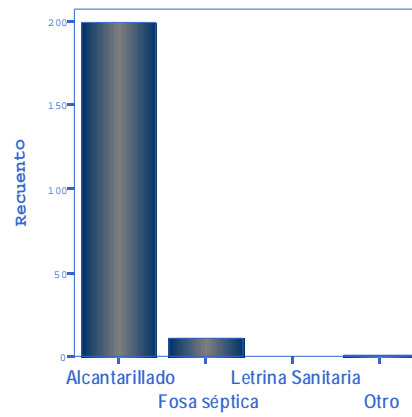


En cuanto al acceso al agua potable en las viviendas de los trabajadores, se puede inferir que tienen medidor propio 176 sujetos, es decir, un 82,6%. En tanto 30 trabajadores (14,1%) afirmaron tener medidor compartido de agua potable. Un 0,9% (2 trabajadores) corresponde a aquellas personas que obtienen agua potable por medio de un camión municipal.

En este ámbito, los índices a nivel nacional que indica el CENSO 2002 apuntan a que un 91,0% de la población tiene conexión al agua potable de la red pública, y a nivel provincial, el INE muestra que un 99,5% manifiesta dicha condición. De la misma forma que la conexión a la electricidad, demuestra que los trabajadores de la compañía presentan realidades acordes a las presentadas a nivel provinciales y nacional, y que por tanto, sólo dos trabajadores tienen una situación que requiere de una pronta solución, pues el depender de agua potable proveniente de un camión municipal trae consigo una serie de problemáticas tanto salubres como de insatisfacción de necesidades, ya que se torna como un recurso escaso y restringido.

- *Sistema de eliminación de excretas*

-Gráfico N°12



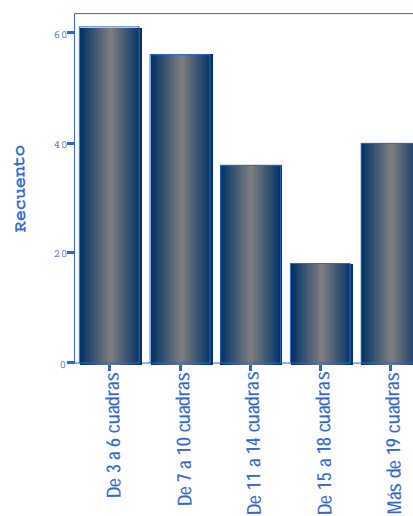
Es posible inferir por medio de este gráfico, que 199 trabajadores (93,4%) presentan alcantarillado como sistema de eliminación de excretas en sus respectivas viviendas. En tanto que 11 sujetos (5,2%) manifestaron tener fosa séptica, y 2 personas (1,0%) afirmó que poseía otro sistema de eliminación de excretas. Sin embargo, es preciso declarar que ningún sujeto declaró tener letrina sanitaria.

Con respecto a este ítem, cabe destacar según el INE a nivel provincial un 96,7% tiene el WC conectado alcantarillado o fosa séptica, realidad que se asemeja mucho a la situación de los trabajadores. Aquellos dos trabajadores que afirmaron tener otro sistema de eliminación de excretas, afirmaron también que éstos hacen referencia desvíos hacia otros lugares (Estero Marga-Marga en uno de los casos), lo que trae consigo problemáticas importantes de salubridad tanto para la familia como para el resto de la comunidad.

G. Posición geográfica de la vivienda

- *Distancia hacia las instituciones sociales*

-Gráfico N°13

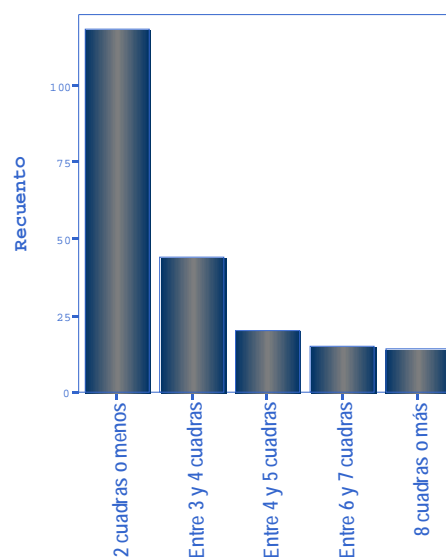


En el gráfico precedente se puede observar que 28,3% (61 trabajadores) tiene una distancia de 3 a 6 cuadras desde su vivienda a las instituciones sociales del sector, en tanto, un 26,3% (56 trabajadores) mantiene una distancia de entre 7 y 10 cuadras. Asimismo, un 18,8%, lo que equivale a 40 casos, manifestó que presenta la mayor lejanía hacia las diferentes instituciones (más de 19 cuadras). Un 16,9% (36 sujetos), en tanto, declararon que dicha lejanía era de 11 a 14 cuadras. Por último, un 8,5% (18 trabajadores) tiene una distancia de 15 a 18 cuadras. En este sentido, se vislumbra que 54,6% de la compañía tiene una distancia no superior a 10 cuadras de las instituciones presentes en la comunidad.

En este aspecto, es posible inferir que la mayoría del colectivo organizacional presenta una suficiente cercanía a hacia las distintas organizaciones de la comunidad, lo que propende a que exista mayor vínculo con las redes sociales, y que exista un menor grado de aislamiento de la vivienda. Por otra parte, dicha cercanía se concibe como una mayor posibilidad de participación con la comunidad, como también, de facilitación en la adquisición de bienes y servicios.

▪ *Distancia hacia la locomoción colectiva*

-Gráfico N°14



Por medio de este gráfico, es posible inferir que la distancia entre la vivienda y la locomoción colectiva es cercana, ya que un 55,4% (118 trabajadores) declara que dicha distancia es entre 2 cuadras o menos. Mientras que un 20,7% (44 casos) tienen una distancia entre 3 y 4 cuadras, y un 9,4% (20 trabajadores) entre 4 y 5 cuadras.

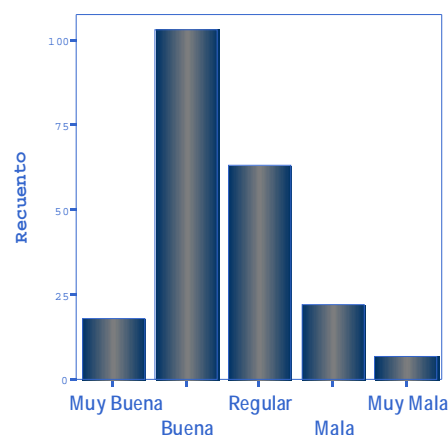
Por otra parte, aquellos que declararon tener una distancia entre 6 y 7 cuadras para el acceso a la locomoción comprendieron el 7,0% (15 personas), en cambio, un 6,6% (14 personas) tienen una distancia de 8 o más cuadras.

La situación que se percibe en los trabajadores de la empresa se manifiesta de igual forma que en el ítem anterior, permitiendo a la mayoría de éstos condiciones que favorezcan una situación habitacional positiva. Sin embargo, no se excluye a los casos en que la ubicación de la vivienda es lejana, y que por ende, deben enfrentar distintas dificultades que muchas veces genera mayor gasto económico, en tiempo, entre otras cosas.

H. Entorno comunitario

- *Percepción de la seguridad en el barrio*

-Gráfico N°15



En cuanto a la percepción en la seguridad del barrio donde está emplazada la vivienda, se puede visualizar que un 48,4% de los trabajadores (103) afirmaron de ésta es buena. Mientras que un 29,6% (63 sujetos) tienen una percepción regular de la seguridad, y el 10,3% (22 trabajadores) la percibe como mala. En tanto, 18 trabajadores (8,5%) perciben la seguridad como muy buena, en contraparte que aquellos que la consideran muy mala corresponde a 7 sujetos (3,3%).

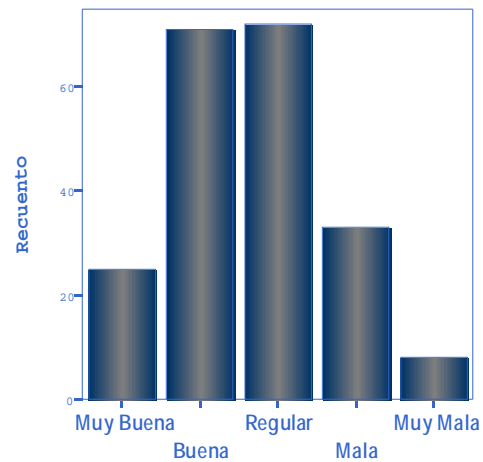
La seguridad del barrio hace alusión a la presencia de Carabineros tanto en rondas preventivas, presencia de drogadicción, delincuencia, disturbios, entre otros. Esto, por lo tanto, permite dar cuenta de la tranquilidad con la que viven los trabajadores y sus familias, lo que incide significativamente en su bienestar.

Según el INE y Carabineros de Chile, en el 2007 se realizaron 41.484 aprehensiones en la región de Valparaíso, cifra que es alta en relación al resto de las regiones y que permite observar que los índices dados por los trabajadores en este ámbito son positivos.

Por otra parte, Maslow en su teoría de las necesidades otorga gran importancia a las necesidades de seguridad, en donde se debe prevenir daños emocionales y físicos, gozar de defensa y protección, entre otros., para así poder satisfacer las necesidades siguiente al punto de lograr un desarrollo integral.

- *Vegetación en el barrio*

-Gráfico N°16



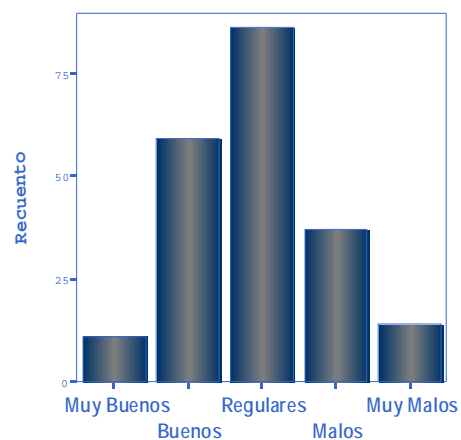
En relación a la vegetación en el barrio donde habitan los trabajadores, en su mayoría expresan que ésta es regular, tal como lo muestra el gráfico, un 33,8 %, es decir, 71 trabajadores. No obstante, el 33,3% (71 trabajadores) considera buena la existencia de áreas verdes.

Un 15,5%, es decir, 33 sujetos manifiestan que en dicho aspecto su percepción es mala y un 11,7% (25 sujetos), declaran que es muy buena. Sólo un 3,8% equivalente a 8 personas, dicen que la vegetación su entorno más próximo es muy mala.

La existencia de vegetación en la comunidad como áreas verdes, árboles, flores, arbustos, etc., se constituye como una parte fundamental para el equilibrio de una vida urbanizada, en que muchas veces se pierde el contacto con la naturaleza, y por ello, de los beneficios biológicos y psicológicos que ésta otorga.

- *Existencia de lugares comunitarios*

-Gráfico N°17



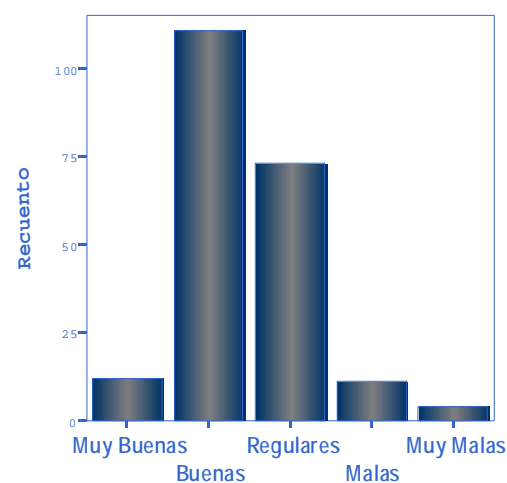
En relación a la existencia de lugares comunitarios en el barrio de residencia, es posible visualizar que 86 trabajadores (40,4%) evalúan esta situación como regular, en cambio un 27,7% (59

sujetos) la califican como buena. Contrariamente, 37 trabajadores (17,4%) dicen que en este ámbito su percepción es mala. Por otra parte, un 6,6% (14 trabajadores) declararon que la existencia de espacios comunitarios es muy mala, y aquellos que pensaron que es muy buena, hacen alusión al 5,2% (11 sujetos).

En este contexto, los trabajadores manifiestan una percepción compartida, pues si bien en su mayoría afirman tener una situación regular, otra importante parte (27,7%) declara que tal situación es buena. Por lo tanto, para aquellos en que esta condición es regular, representa una fuerte condicionante en la reducción de la participación comunitaria y de la interacción con los recursos disponibles en el medio social, tal como la práctica de deportes o actividades al aire libre.

▪ *Percepción de las condiciones de salubridad del barrio*

-Gráfico N°18



En relación a la salubridad del barrio, se pudo apreciar que el 52,1% (111 trabajadores) creen que ésta es buena, un cambio, un 34,3% (73 personas) perciben que es regular.

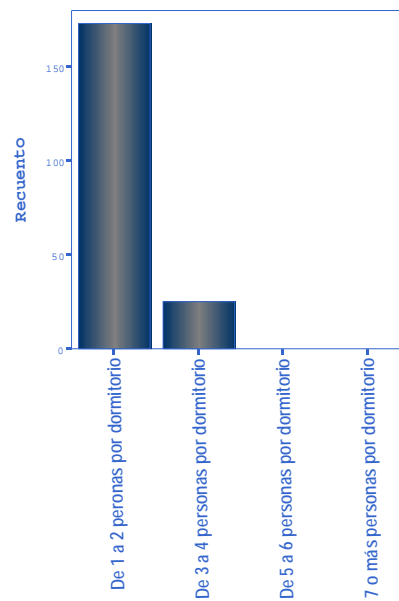
No obstante, 12 trabajadores (5,6%) declaran que la salubridad de su entorno es muy buena, mientras que 11 trabajadores (5,2%) califican esta condición como mala. Aquellos que creen que es muy mala corresponde al 1,9% (4 casos).

La salubridad del entorno comunitario juega un papel transcendental en una convivencia saludable, ya que no sólo es de importancia la higienización de la propia vivienda, sino que también el espacio que rodea a ésta, pues de lo contrario la familia estaría expuesta a una gran cantidad de enfermedades como también, a graves problemas ambientales. Es por esto, que se deben prevenir la existencia de focos de infecciones, como por ejemplo los microbasurales que perjudican la salubridad de la comunidad.

2. Problemáticas habitacionales.

A. Escasez de espacio físico en relación al número de habitantes

-Gráfico N°19



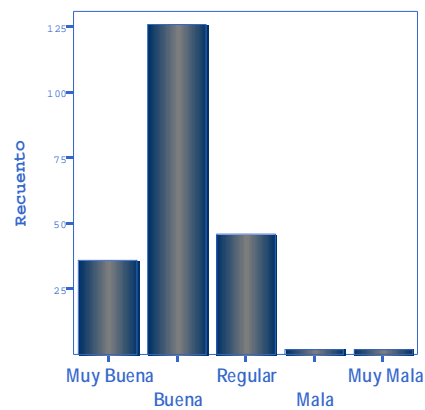
En el presente gráfico, es posible conocer la cantidad de personas por cada dormitorio de la vivienda. En este aspecto, 173 trabajadores (81,2%) dijo que pernoctaban de 1 a 2 personas por dormitorio, en tanto un 11,7% (25 trabajadores) manifestó que la cantidad de personas es de 3 a 4. En cuanto a las 2 categorías con mayor cantidad de personas por dormitorio no se presentó ningún caso.

Siendo la calidad de hacinamiento uno de los principales problemas habitacionales, es importante declarar que en su gran mayoría no existe hacinamiento en las viviendas de los trabajadores de la empresa, ya que la pernoctación de 1 o 2 personas por dormitorio es un indicador que permite comprender que los espacios son ocupados de acuerdo a un número razonable de personas que tiene características y necesidades distintas, y que por lo tanto, necesitan de un espacio mínimo para su desarrollo. No obstante, existen 25 trabajadores que presentan una situación más compleja y que por ende, se conciben como sujetos con necesidades más inmediatas en este aspecto.

A nivel provincial el INE informa que existe un bajísimo índice de hacinamiento (7,6%), esto permite comprender que los trabajadores de la compañía presentan un similar índice y que por lo tanto, en aquellas familias en donde existe falta de espacio físico se manifiestan desajustes en el desarrollo de los individuos a nivel psicosocial, disfuncionalidad familiar, entre otros.

B. Estado de conservación de la vivienda

-Gráfico N°20



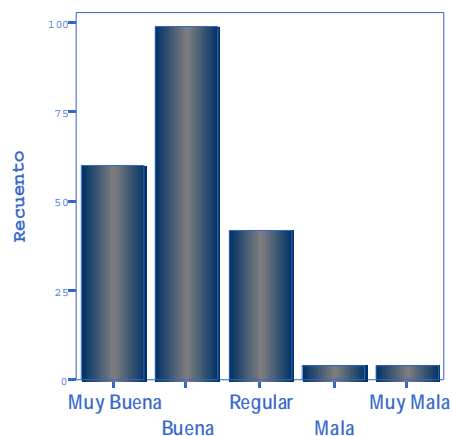
Mediante el anterior gráfico, es posible conocer el estado conservación de la vivienda de los trabajadores, por el cual se estima que un 59,2% (126 sujetos) afirman tener su vivienda en buenas condiciones. Asimismo, un 21,6% (46 sujetos) declararon que el estado de conservación es regular, y un 16,9% (36 trabajadores) que es muy buena.

En un sentido contrario, 2 personas (0,9%) afirmaron que su vivienda estaba en malas condiciones, de igual forma, aquellas viviendas en muy malas condiciones.

Es importante mencionar, que esta variable permite conocer las condiciones en que se encuentran los ítems anteriormente señalados referentes a la materialidad de la vivienda, ya que de esta forma es posible presumir las problemáticas derivadas de una condición deficitaria de ésta. Es así, como se torna más efectiva la focalización de los sujetos de atención y de la magnitud de su condición. A pesar de que se reconocen casos en donde existe una problemática en esta variable, cabe mencionar que un 76,1% de los trabajadores de la compañía presentan buenas condiciones en la mantención de sus viviendas, cifra que supone una disminución en situaciones problemáticas asociadas a esta condición.

C. Satisfacción de habitar en la vivienda

-Gráfico N°21



En cuanto a la satisfacción de habitar en la vivienda, los trabajadores en su mayoría expresan que es buena (46,5% equivalente a 99 casos), y aquellos que dicen que es muy buena corresponde al 28,2% (60 sujetos).

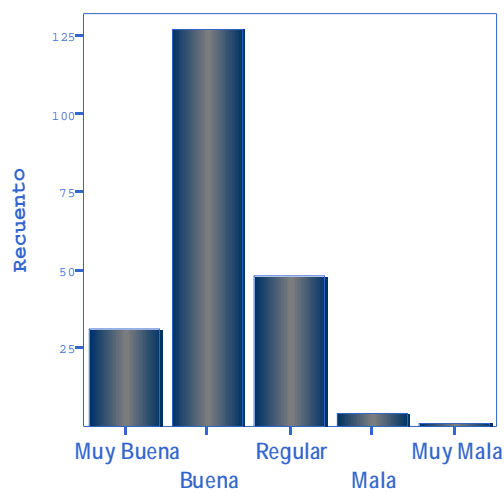
Seguidamente, un 19,7% (42 trabajadores) dicen que las condiciones actuales de su vivienda son regulares. Mientras que un 1,9% (equivalente a 4 casos) declararon que eran malas, situación que se repite en aquellas condiciones tipificadas como muy malas.

En relación a la perspectiva de cada trabajador en cuanto a la satisfacción de residencia en su vivienda, las cifras indican que un 74,7% de éstos manifiestan buenos resultados, lo que permite exponer que aún cuando existan problemáticas que resolver en la mayoría de las realidades habitacionales de los empleados, la sensación de bienestar en éstos y sus familias fomenta los factores protectores presentes en el sistema social y familiar.

D. Enseres y equipamiento

▪ *Calidad de los enseres y equipamiento*

-Gráfico N°22



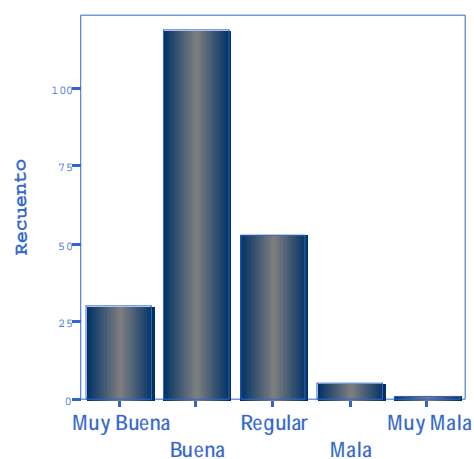
En relación a calidad de los enseres y equipamiento de la vivienda, se puede apreciar que el 59,6% (127 trabajadores) afirma que esta condición es buena, en tanto, un 22,5% (48 trabajadores) responde que es regular.

Por otro lado, los trabajadores que dicen tener una muy buena calidad de los enseres corresponden a un 14,6%, es decir, 31 sujetos, y un 1,9% (4 personas) cree que ésta es mala. Sólo un 0,5% (1 trabajador) manifiesta que en cuanto a situación si situación es muy mala.

Desde este punto de vista, la vivienda no sólo significa la infraestructura y el lugar donde está emplazada, sino también los implementos necesarios para vivir en ella satisfactoriamente, y que éstos cumplan con los estándares mínimos de calidad. Es por esto que se precisó conocer la calidad de los enseres y equipamiento del trabajador, lo que permitirá abordar las problemáticas habitacionales de manera holística. En este aspecto, los resultados indican que el 71,2% de los trabajadores expresan que dicha situación es buena.

- *Cantidad de los enseres y equipamiento*

-Gráfico N°23

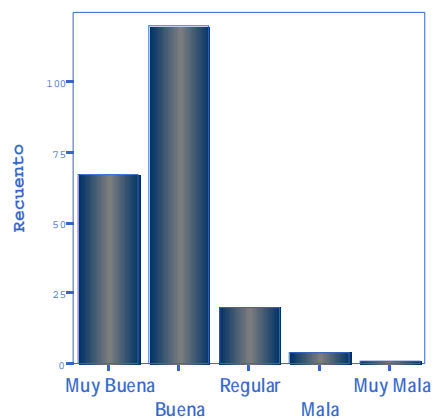


El gráfico precedente hace alusión a la cantidad de los enseres y equipamiento en la vivienda, por lo cual se expone que la mayoría del colectivo organizacional manifiesta que ésta es buena, siendo el 55,9% (119 trabajadores). Por consiguiente, un 24,9% (53 casos) manifestó que la cantidad es regular, y un 14,1% (30 casos) que es muy buena. Por otra parte, 5 trabajadores equivalente al 2,3% perciben que la cantidad es mala y sólo 1 persona dice que es muy mala (0,5%).

Sin embargo, como se expuso en el ítem anterior, la importancia también recae en la cantidad de los enseres y del equipamiento, y no sólo en su calidad, ya que debe existir un número suficiente de muebles y aparatos que cumplan con las distintas funciones requeridas por una vivienda, así como también, con las necesidades propias del individuo.

E. Salubridad de la vivienda

-Gráfico N°24



En cuanto a la salubridad de la vivienda de cada trabajador, refiriéndose esto a la existencia de plagas, ambientes higiénicos dentro del hogar, etc., es posible inferir que el 56,3% (120

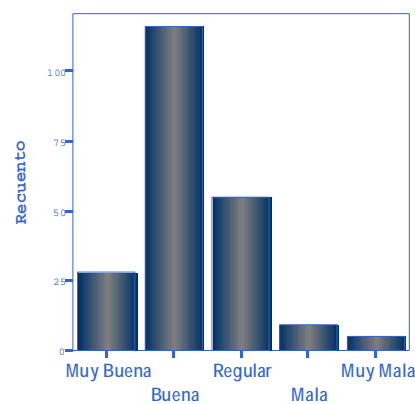
trabajadores) declara que ésta es buena, mientras que un 31,5% (67 trabajadores) dice que es muy buena. En tanto, el 9,4% (20 trabajadores) corresponde a aquellos casos en donde la salubridad es regular, y un 1,9% (4 sujetos) a los que declararon que ésta es mala. En este ámbito, sólo 1 persona (0,5%) califica las condiciones higiénicas de su vivienda como muy malas.

Anteriormente se mencionó sobre la importancia de la higienización en el entorno de la vivienda, esta situación se torna aún más relevante cuando se trata de la salubridad al interior de cada hogar, tal condición es manifestada con un 87,8% como positiva por los trabajadores, ya que los porcentajes mayoritarios apuntan a las categorías de buena y muy buena. En relación a la provincia de Valparaíso, el INE afirma que un 78,5% de la población tiene buena salubridad en su vivienda, y un 0,9% deficitaria, dichas cifras están por debajo de la realidad organizacional.

F. Manifestación de ruidos molestos en la vivienda

- *Protección de ruidos provenientes de la calle*

-Gráfico N°25



En el presente gráfico se puede visualizar la situación de los trabajadores con respecto a la protección de ruidos provenientes de la calle tales como bocinazos, niños jugando, maquinarias, animales, entre otros, que perturban la tranquilidad y causan desagrado en el hogar. Es por ello, que es posible visualizar que el 54,5% (116 trabajadores) percibe que esta condición es buena, y un 25,8% (55 sujetos) dice que es regular.

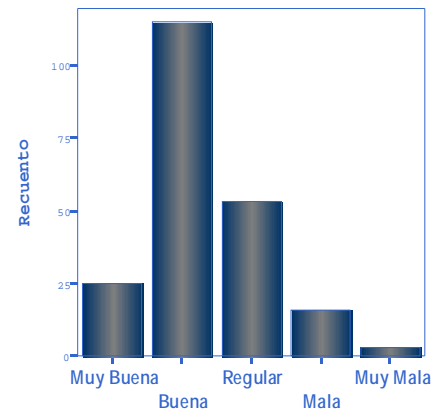
En otro aspecto, 28 trabajadores (13,1%) dijeron que la protección de ruidos que provenían de la calle, es muy buena. En cambio, 9 sujetos (4,2%) aseguraron que su condición es muy mala, y otros 5 sujetos (2,3%) que es muy mala.

Con respecto a lo anterior, es preciso destacar que los resultados negativos son muy bajos, lo que presume que en general esta condición no se presenta como una problemática de gran magnitud en las viviendas de los trabajadores. Sin embargo, aquellos que declaran tener una situación en regular estado, se ven propensos a manifestar falta de privacidad, intranquilidad,

somnolencia, tensión, entre otros problemas que inciden negativamente en su desempeño laboral y familiar

- *Protección de ruidos provenientes de viviendas vecinas*

-Gráfico N°26



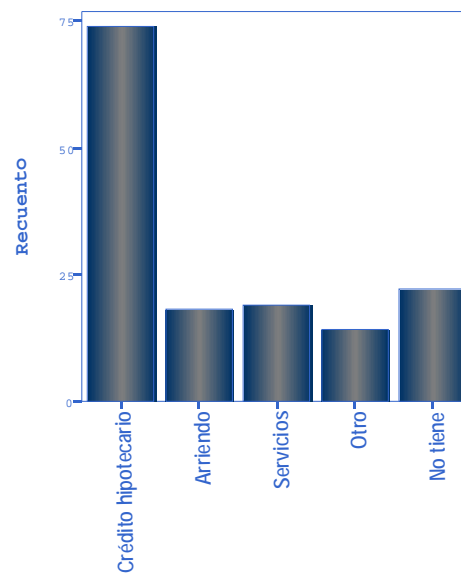
Por medio de este gráfico, es posible apreciar que de acuerdo a la protección de ruidos provenientes de viviendas vecinas, la mayoría de los trabajadores (54,0% equivalente a 115 sujetos) indicaron que ésta es buena, mientras que un 24,9% (53 trabajadores) declararon que es regular.

Por otra parte, es posible inferir que 25 trabajadores (11,7%) creen que en este ámbito su condición es muy buena. En cuanto a aquellos que indicaron que la protección de los ruidos provenientes de viviendas aledañas es mala y muy mala corresponde al 7,5% (16 casos) y 1,4% (3 casos) respectivamente.

Esta condición es muy similar a la anterior y arroja igualmente resultados de similar naturaleza en cuanto a las realidades de los trabajadores de la empresa, sólo con la diferencia que la privacidad y tranquilidad del grupo familiar en este aspecto se ven claramente mayormente perjudicadas.

G. Deudas habitacionales

-Gráfico N°27



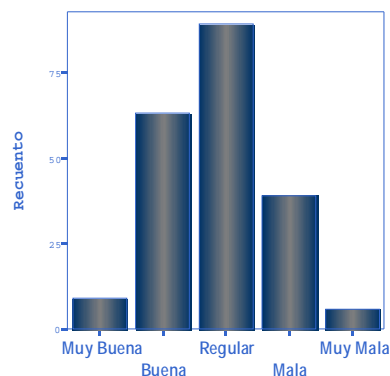
En relación a las deudas habitacionales en los trabajadores de la compañía, es posible observar que el 34,7%, equivalente a 74 sujetos, tiene deudas por concepto de algún crédito hipotecario. En tanto, un 8,9 (19 trabajadores) declara tener deudas en servicios relacionados con la vivienda, y un 8,5% (18 casos) por deudas de arriendo de la vivienda.

En otro aspecto, un 6,6% (14 trabajadores) declara que tiene otro tipo de deudas habitacionales, y un 10,3% (22 sujetos) afirma no tener ningún tipo de deuda de esta índole.

Las deudas de los trabajadores con respecto al ámbito habitacional, son en su mayoría correspondientes a créditos hipotecarios, por cuanto es posible declarar que un 58,7% afirma tener deudas de tipo habitacionales. Es debido a esto que se concibe que los trabajadores presentan deudas relacionadas con la vivienda, pero que en su mayoría corresponden a la adquisición de la misma, considerándose como una consecuencia casi inevitable para los sectores medios-bajos (los que en su mayoría comprende la empresa) al momento de convertirse en propietarios, ya que el monto de sus ingresos no les permiten ahorrar para el valor total de un inmueble.

H. Manejo de información de organismos constructores y crediticios con respecto a la vivienda

-Gráfico N°28



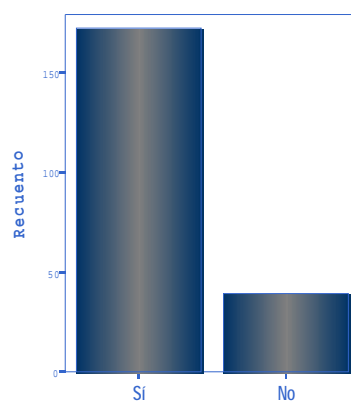
Con respecto al manejo de información que manejan los trabajadores sobre los distintos organismos constructores y crediticios en el ámbito habitacional, es posible observar que un 41,8% (89 trabajadores) califica este aspecto como regular, y un 29,6% (63 trabajadores) como bueno.

Asimismo, un 18,3% equivalente a 39 trabajadores, percibe que el manejo de dicha información es mala, un 4,2% como muy buena y un 2,8% (6 sujetos) como muy mala.

Esta variable permite conocer el manejo de información de los trabajadores a la hora de postular a los distintos beneficios y facilidades que ofrece el estado y las entidades particulares para la adquisición o mejoramiento de una vivienda y/o su entorno. Debido a esto, es factible dar cuenta que debe existir un mayor apoyo hacia los trabajadores en dicho aspecto, así como también, mejorar los constructos de información para que así puedan acceder a ésta de manera oportuna y eficaz.

I. Percepción de mejora en la propia situación habitacional

-Gráfico N°29



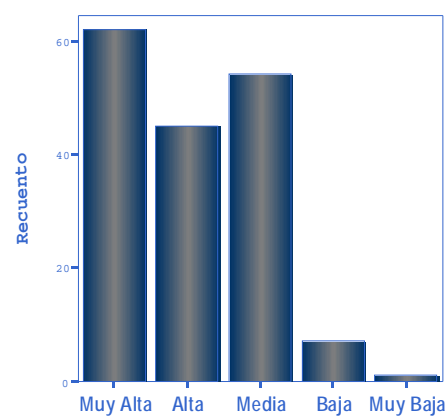
Por medio del presente gráfico, se permite conocer la percepción que tiene cada trabajador con respecto a la necesidad de mejorar su propia situación habitacional, en la cual se puede apreciar que

el 80,8% correspondiente a 172 trabajadores expresó que sí siente esta necesidad, en cambio un 18,3% equivalente a 39 sujetos, dijo que no la manifestaba.

Esta variable indica que una gran mayoría de los trabajadores perciben deseos de mejorar su situación habitacional, lo que ratifica que la creación de políticas habitacionales en la empresa sería idónea a una realidad organizacional con aspiraciones de superación, sea ésta de mayor o menor nivel en cada familia. Es debido a esto que el rol de la empresa en el tratamiento de esta condición es fundamental, tal como lo plantea Mónica Jiménez, la empresa es responsable de aquello, ya que el personal dedica o pasa la mayor parte de su tiempo en ella. Para los funcionarios, la firma constituye el marco de su trabajo y parte importante de sus aspiraciones en la vida. Por otro lado, la organización debe tener objetivos sociales que apunten al bienestar de su recurso humano y a mejorar su calidad de vida, en este punto los objetivos sociales internos deben apuntar a contribuir a la satisfacción de las necesidades del personal, y en este caso, a las relacionadas con su vivienda.

J. Grado de urgencia en las necesidades habitacionales

-Gráfico N°30



En el presente gráfico los trabajadores que reconocieron tener una necesidad habitacional consiguiendo identificar el grado de dicha necesidad con respecto a su propia realidad. Por tanto de ese total, el 29,1% (62 trabajadores) declararon que dicha necesidad es muy alta, y un 21,1% (45 trabajadores) manifestaron que es alta. Por tanto, el 50,2% de los trabajadores de la empresa reconocieron que las necesidades de tipo habitacionales que perciben son de gran importancia.

Por otra parte, el 25,4% equivalente a 54 sujetos afirmaron que el grado de necesidad que presentaban era medio. Mientras que un 3,3% (7 personas) corresponde a aquellos que tienen un grado de necesidad bajo, y un 0,5% (1 persona) dijo que su necesidad era muy baja.

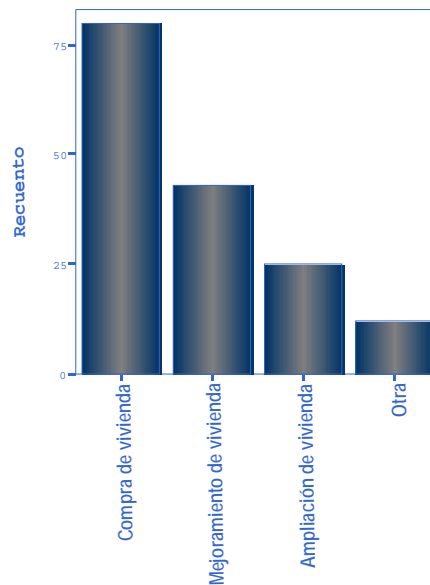
Cabe mencionar que esta pregunta no se aplicó a 39 sujetos, es decir un 18,3%, ya que afirmaron no tener ningún tipo de necesidad habitacional.

No obstante, es preciso consignar desde el punto de vista de la Responsabilidad Social Empresarial, Jaramillo precisa que las empresas adoptan el compromiso de contribuir con el

desarrollo, bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y la comunidad en general, y por lo tanto, la compañía debe implementar beneficios que permitan que sus trabajadores reduzcan o resuelvan sus necesidades habitacionales.

K. Tipo de necesidad habitacional

-Gráfico N°31



En relación a este gráfico, es factible evidenciar que aquellos trabajadores que declararon presentar alguna necesidad habitacional, estimados en un 80,8% del total de la compañía, lograron identificar el tipo de necesidad más inmediata. En este sentido, el 37,6% equivalente a 80 trabajadores, declararon que la necesidad habitacional más urgente se traduce en la compra de una vivienda, mientras que el 20,2% (43 trabajadores) identifica esta necesidad como el mejoramiento de su vivienda.

En cambio, 25 trabajadores (11,7%) declararon que su necesidad mayor es la ampliación de su vivienda, asimismo 12 trabajadores (5,6%) estipularon que tienen otro tipo de necesidad habitacional, en el que se identificaron principalmente la reconstrucción total o parcial de la vivienda, ayuda en el pago de dividendos y asesoramiento legal.

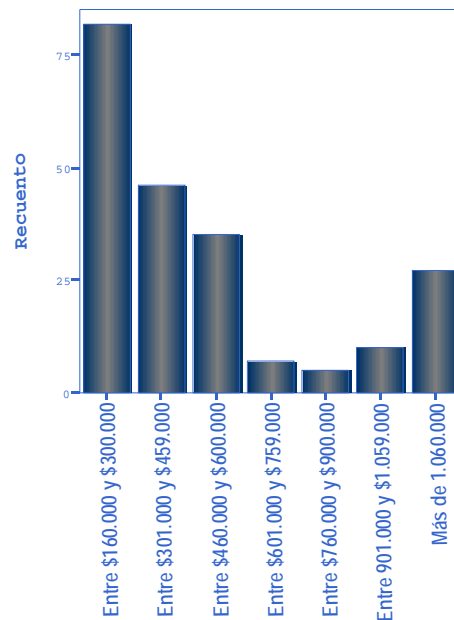
Es de gran importancia destacar que la identificación de las necesidades habitacionales de los trabajadores permite que la empresa optimice sus recursos de forma eficiente, para así otorgar beneficios acordes a las necesidades existentes y a la situación de cada grupo familiar. De esta forma, no sólo se estaría contribuyendo a la mejora en la calidad de vida del trabajador, sino que también, tendría un impacto económico en la empresa que se traducen básicamente a una mayor productividad, mayores ventas y mayores ganancias.

3. Características sociodemográficas, económicas y culturales.

A. Características económicas

▪ Ingreso mensual familiar

-Gráfico N°31



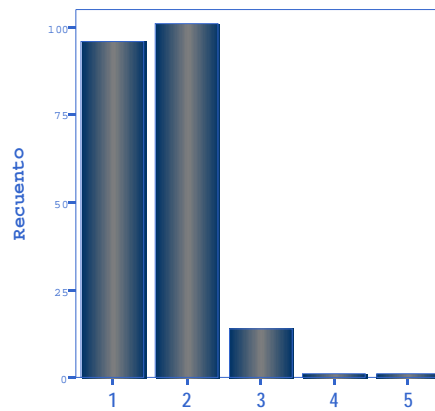
A través del presente gráfico, es posible conocer los ingresos líquidos percibidos por los trabajadores y sus familias, por cuanto es preciso mencionar que el 38,5% correspondiente a 82 trabajadores tiene un ingreso entre \$160.000 y \$300.000. Seguidamente, el 21,6% (46 trabajadores) afirma tener un ingreso familiar entre \$301.000 y \$459.000, y el 16,4% (35 sujetos) entre \$460.000 y \$600.000. Esto nos permite observar que el 76,5% de los trabajadores de la compañía percibe un ingreso familiar no superior a \$600.000.

Por otra parte, un 3,3% (7 sujetos) declara obtener un ingreso familiar entre \$601.000 y \$759.000, y un 2,3% (5 sujetos) entre \$760.000 y \$900.000. Por último, 10 trabajadores (4,7%) dicen tener un ingreso familiar entre \$901.000 y \$1.059.000, mientras que 27 trabajadores (12,7%) afirmaron percibir un ingreso superior a \$1.060.000.

Bajo esta lógica, las problemáticas derivadas de la situación habitacional de cada trabajador se hacen más difíciles de solucionar según los ingresos que perciben, ya que en la mayoría de la empresa, son familias con ingresos que permiten suplir las necesidades más inmediatas como alimentación, educación, servicios básicos, vestuario, salud, entre otros, y que no permiten el ahorro para mejorar los aspectos que requieran de soluciones al interior del grupo familiar. Por lo tanto, dicha situación se ve mayormente perjudicada en aquellas familias con una cantidad de integrantes superior, y por lo cual el ingreso per cápita se reduce considerablemente, así como también, en los grupos familiares en donde las demandas económicas aumentan debido a diversos factores como estudiantes universitarios, enfermos crónicos, niños, entre otros.

- *Número de integrantes del hogar que trabajan*

-Gráfico N°31



El precedente gráfico permite observar la cantidad de personas del hogar que trabajan, ya sea de forma dependiente o independientemente. En este aspecto, es posible dar cuenta que el 47,4% (101 trabajadores) corresponde a grupos familiares en donde trabajan 2 personas, y el 45,1% (96 sujetos) pertenece a hogares donde trabaja sólo 1 persona. Esto permite comprender que el 92,5% del colectivo organizacional vive en hogares donde trabajan 1 o 2 personas.

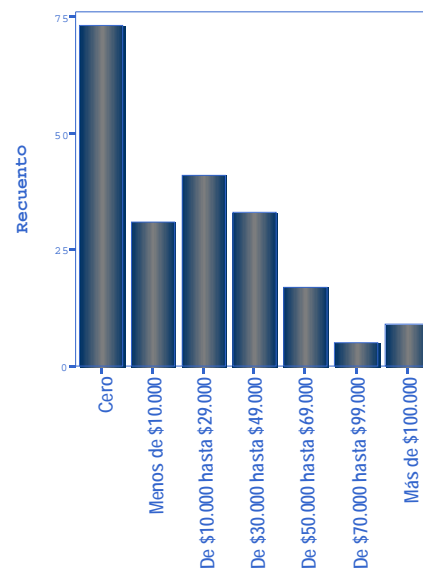
Seguidamente, un 6,6% (14 trabajadores) expresó que en su hogar trabajaban 3 personas, mientras que en aquellas viviendas donde trabajan 4 y 5 personas corresponden al 0,5% (1 caso) respectivamente.

Debido a lo anteriormente expuesto, es posible inferir que si bien en general existen hogares donde trabajan 2 personas, es una gran mayoría aquellos en que trabaja sólo una persona, por ende, en este caso se refiere al trabajador de la compañía. Es por esto, que se torna importante declarar que existe una baja participación laboral en los hogares de los trabajadores, ya que en general son hogares familiares constituidos por la tipología tradicional (padre, madre e hijos), lo que permite comprender que la presencia de personas capaces de trabajar como la cónyuge o conviviente y los hijos que dispongan de la edad necesaria.

B. Capacidad de ahorro

▪ Monto aproximado de ahorro mensual

-Gráfico N°32



En cuanto a la capacidad de ahorro de los trabajadores por concepto de mejoramiento o adquisición de vivienda, es posible observar que el 34,3% equivalente a 73 personas, no tiene capacidad de ahorro. Seguidamente un 19,2% (41 trabajadores) afirma que puede ahorrar desde \$10.000 hasta \$29.000, y un 15,5% (33 sujetos) desde \$30.000 hasta \$49.000.

Por otro lado, un 14,6% (31 trabajadores) afirman tener capacidad de ahorro para la vivienda de menos de \$10.000. A su vez, un 8,0% (17 sujetos) dice que su ahorro es posible desde \$50.000 hasta \$69.000, y un 4,2% (9 personas) declara que puede ahorrar más de \$100.000. En cambio un 2,3% (5 trabajadores) su capacidad de ahorro fluctúa entre \$70.000 y \$99.000.

Se observa que los trabajadores de Virginia S.A no tienen suficiente capacidad de ahorro para mejorar su situación habitacional, ya que un 32,4% declara no poder ahorrar y un 33,8% afirma tener una capacidad de ahorro no superior a \$29.000, monto que es considerado bajo para proyectos familiares de gran magnitud como adquisición y ampliación de una vivienda. Asimismo, esta situación que se agrava cuando más del 80% de ellos reconoció tener problemáticas de dicha naturaleza. Sumado a esto, más del 50% del colectivo organizacional percibe ingresos no superiores a \$459.000, lo que limita importantemente su capacidad de ahorro. Por lo anteriormente expuesto, es que se tornan necesarios los beneficios habitacionales que la empresa pueda otorgar, ya que permitiría que una gran cantidad de trabajadores mejoren considerablemente su situación habitacional en alguna medida, propendiendo también, al bienestar de los miembros de su familia.

C. Compromisos financieros vigentes

Una de los principales requisitos para la adquisición o mejora de una vivienda, es tener un ahorro previo, lo que no es posible lograr si los niveles de sobreendeudamiento son muy altos. Por ello, se hace necesario conocer los compromisos financieros que tienen los trabajadores a modo de proyectar posibles préstamos habitacionales. Cada categorización que se indica tiene un total de 100% y un 4,7% correspondiente a aquellos que no contestaron.

En cuanto a los compromisos financieros con algún banco, el 56,8% (121 trabajadores) afirmó que tiene alguna deuda con este tipo de institución. Por otra parte, un 32,9% (70 sujetos) dice tener alguna deuda con la Caja de Compensación de Asignación Familiar, y un 41,3% (88 trabajadores) mantiene alguna deuda con Virginia S.A a través el préstamo de auxilio.

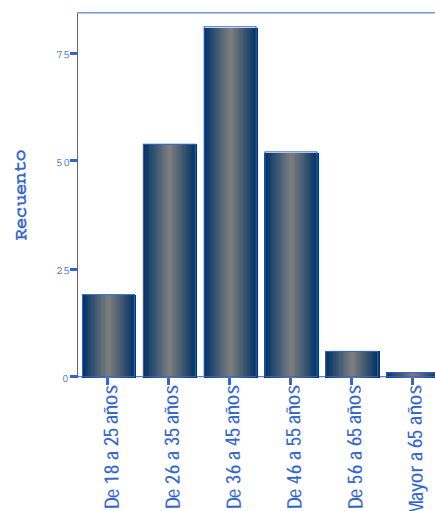
Los compromisos financieros con casas comerciales corresponden al 57,3%, es decir a 122 trabajadores, y aquellos con deudas con parientes o amigos equivalen al 9,9% (21 casos). Finalmente, aquellos trabajadores que tienen otro tipo compromisos financiero corresponden al 6.1%, es decir, 13 sujetos.

Cabe mencionar, que en muchos casos los trabajadores presentan más una deuda a la vez, por lo cual el análisis se realizó por cada categoría, con el fin de comprender mayormente la cantidad de casos en cada tipo de deudas identificadas, pudiendo reconocer como principales aquellos compromisos financieros con las entidades bancarias y casas comerciales.

4. Características sociodemográficas.

A. Edad de los trabajadores

-Gráfico N°33



En relación a la edad de los trabajadores de la empresa, es factible apreciar que el 38,0% (81 sujetos) corresponde al tramo de edad entre 36 a 45 años. Posteriormente se encuentra que el 25,4% (54 sujetos) tienen una edad correspondiente entre 26 a 35 años, y un 24,4% (52 trabajadores) tiene una edad entre 26 a 55 años.

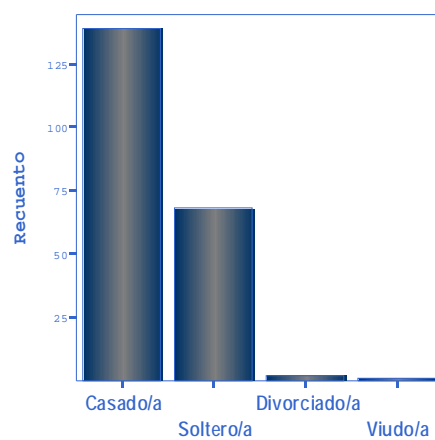
Los porcentajes más bajos corresponden al 8,9% (19 trabajadores) con edad entre 18 a 25 años, el 2,8% (6 trabajadores) entre 56 a 65 años, y por último, el 0,5% (1 persona) con edad superior a 65 años.

Es así como se puede comprender que el 72,3% equivale a trabajadores con una edad no superior a 45 años, lo que implica que durante el transcurso de ese tiempo, se identifican mayores problemas habitacionales, dado por las características que se presentan en las etapas del ciclo vital familiar como formación de nueva familia y crecimiento de ésta, la crianza de los hijos, emancipación de la familia de origen, etc.

Según el Censo 2002, el 62,9% corresponde a personas entre 15 y 59 años, mientras que un 11,4% a personas de 60 o más años, lo que permite observar que esta situación se asemeja a la realidad organizacional, con la diferencia de la edad de comienzo en el desempeño de labores en la empresa es de 18 años, y aquellos trabajadores de 60 años o más no supera el 4%.

B. Estado civil de los trabajadores

-Gráfico N°34



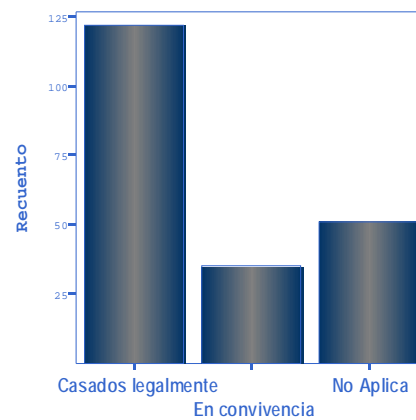
Por medio de este gráfico, es posible identificar el estado civil de los trabajadores de la compañía mostrando como mayor porcentaje a aquellos que están casados, correspondiendo al 65,3% (139 sujetos), mientras que el 31,9%, es decir, 68 trabajadores son solteros. Seguidamente un 0,9% (2 personas) son divorciadas, y un 0,5% (1 persona) correspondiente a aquellos que declararon ser viudos.

En el CENSO 2002, las personas casadas se constituyen en el 46,2%, y los solteros al 34,6%, esta última cifra es la que muestra mayor similitud con la realidad del colectivo organizacional, puesto que los trabajadores casados presentan una cifra superior al 60%. Dicha situación, supone

que en la mayoría de la empresa existen diversas necesidades y funciones que implican un matrimonio y por ende, la paternidad y maternidad. A su vez, también existen personas que mantienen un estado civil, pero que su realidad es diferente, como en el caso de aquellos casados que han decidido separarse de hecho y comenzar otra familia, o bien, han conformado familias unipersonales o monoparentales (padre o madre y sus hijos).

C. Situación de pareja con la que habita actualmente

-Gráfico N°35



El gráfico precedente da a conocer la relación de los trabajadores que mantienen la pareja con la que conviven. En este aspecto, es posible apreciar que el 57,3% equivalente a 122 trabajadores, son casados legalmente con su pareja. En cambio el 16,9%, es decir 36 trabajadores, mantienen una relación de convivencia con su pareja.

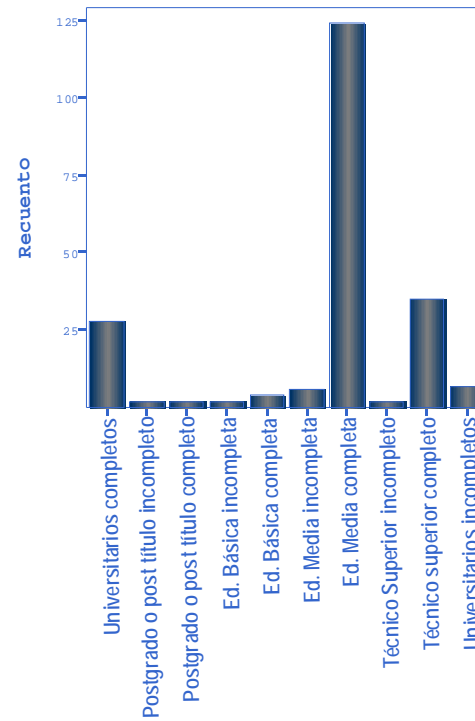
Por otro lado, también preciso mencionar que el 23,9% (51 trabajadores) no mantienen una relación de convivencia con alguna pareja, pues bien esto se debe a que viven con la familia de origen, en hogares unipersonales o monoparentales.

Esta condición permite conocer la legalidad de las relaciones de pareja de los trabajadores que conviven, con el fin de que estos datos en proporcionen información significativa en el momento de orientar en cuanto a las postulaciones a los diversos subsidios, considerando que la condición de casado trae consigo ciertas limitaciones. Además, es necesario conocer la cantidad de empleados que conviven sin estar casados legalmente, que en términos prácticos dicha situación presenta las mismas implicancias que una pareja legalmente casada, como en los roles, funciones, necesidades y etapas del ciclo vital.



D. Nivel educacional de los trabajadores

-Gráfico N°36



En cuanto al nivel educacional de los trabajadores, es importante declarar que la mayoría de ellos, es decir, el 58,2% (correspondiente a 124 sujetos) tienen educación media completa. En tanto el nivel educacional que corresponde a la segunda mayoría es el 16,4% (35 trabajadores) que poseen educación técnico superior completo, y un 13,1% (28 sujetos) tiene la escolaridad universitaria completa. Posteriormente, se encuentran aquellos porcentajes correspondientes a la educación universitaria incompleta con un 3,3% (7 trabajadores), con educación media incompleta un 2,8% (6 sujetos) y con educación básica completa un 1,9% (4 trabajadores).

Por último las 3 minorías corresponden al 0,9%, lo que equivale a 2 trabajadores, que tienen escolaridad técnico superior incompleto, postgrado o post título incompleto y postgrado o post título completo respectivamente.

Es preciso destacar que los trabajadores de Virginia S.A en general tienen educación de nivel medio, por lo cual presenta una cifra superior en comparación con el resto del país, ya que el CENSO 2002 estipula que el 32,0% tiene enseñanza media completa, lo que permite dar cuenta que en el colectivo organizacional existe mayor cantidad de personas con este nivel de instrucción. Con respecto a este ámbito, es preciso mencionar que la empresa debe contribuir en el desarrollo integral de los trabajadores, por lo que tiene un papel fundamental a la hora de brindar oportunidades de capacitación e instrucción en el personal.

E. Ocupación de los familiares del trabajador

Mediante esta variable es posible comprender la situación en que se encuentra la familia del trabajador en cuanto a la ocupación que desempeña cada miembro socialmente, así como también una aproximación real sobre las necesidades más inmediatas de cada persona y los recursos disponibles tanto intra como extra familiarmente para satisfacerlas.

En este aspecto, los integrantes del grupo familiar de cada trabajador que tienen como ocupación un trabajo dependiente corresponde al 20,3% (118 personas), en tanto los que son trabajadores independientes equivalen al 2,9% (17 personas). Por otra parte, aquellos familiares que son estudiantes equivalen al 41,1% (239 personas), mientras que las personas que tienen actividades hogareñas son 92, es decir, 15,8%.

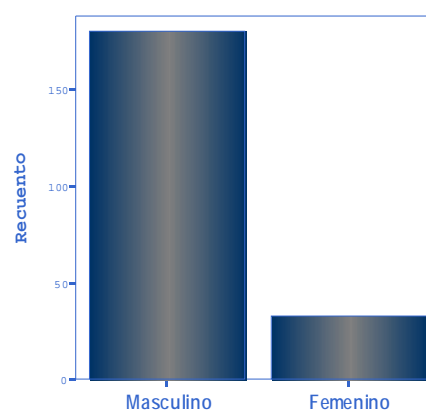
De igual forma, los cesantes corresponden al 2,06% (12 personas), y los jubilados el 2,5% (15 personas). Finalmente, los miembros del grupo familiar que no tienen actividad corresponden al 10,8% (63 sujetos).

Por medio de la presente variable, es posible visualizar que la mayoría de los familiares de los trabajadores son estudiantes, esta condición conlleva generalmente a que no se generen ingresos que aporten al grupo familiar, y por el contrario, se conciben como un foco de egresos económicos que se deben cubrir.

Por otro lado, aquellas personas en edad de trabajar y que no lo hacen por diversos motivos corresponden aproximadamente al 25%, obviándose a aquellos con impedimentos físicos o mentales. De esta forma, se observa que es posible la generación de ingresos en el grupo familiar, y por lo tanto, de la mejora de la situación económica y habitacional.

F. Sexo del trabajador

-Gráfico N°37



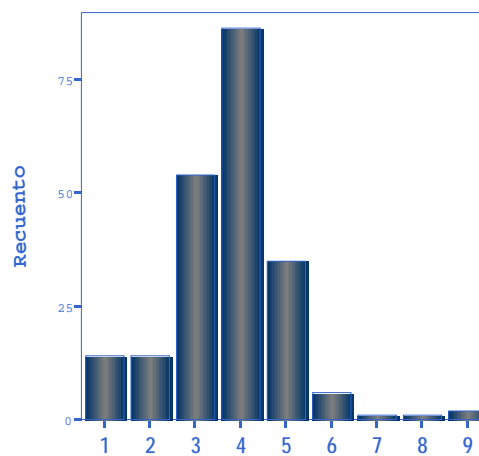
En relación al género predominante en el colectivo organizacional, es posible apreciar que en su gran mayoría los trabajadores son hombres, correspondiente al 84,5% (180 sujetos). Mientras que el sexo femenino sólo se ve representado por el 15,5% equivalente a 33 mujeres.

Esta condición predominantemente masculina se da por las funciones de la empresa, por el cual la mayor cantidad de puestos de trabajo se da en el área de producción, lo que significa mayor fuerza física, condición de desventaja para las mujeres.

5. Características del grupo familiar.

A. Número de personas que habitan en la vivienda

-Gráfico N°39



Por medio del presente gráfico se puede visualizar la totalidad de integrantes del grupo familiar de cada trabajador, en donde el mayor porcentaje correspondiente al 40,4% (86 trabajadores) tiene hogares compuestos por 4 miembros. Sucesivamente un 25,4% equivalente a 54 trabajadores declaran que viven en hogares con 3 integrantes, mientras que un 16,4% (35 sujetos) en hogares de 5 personas.

Por otra parte, el 6,6% (14 trabajadores) habitan en hogares constituidos por 2 personas, el mismo porcentaje ocurre para los hogares unipersonales (1 persona). En tanto, 6 trabajadores (2,8%) habitan en viviendas compuestas por 9 miembros.

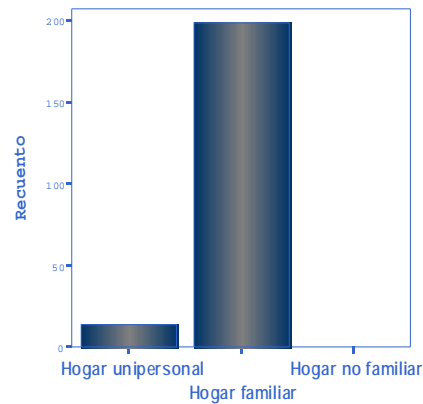
Finalmente los porcentajes más bajos corresponden a aquellos hogares constituidos por 9 personas equivalente al 0,9% (2 trabajadores), y las viviendas con 7 y 8 integrantes correspondiente al 0,5% (1 caso) respectivamente.

De acuerdo a las cifras provinciales entregadas por el INE, las familias tienen una cantidad de 3,7 miembros, mientras que el CENSO 2002 declara que son 3,6 personas por hogar, lo que se manifiesta de forma similar en las familias del personal. Sin embargo, se observa que el mayor número de casos se acumula en las cifras medias, mientras que en los extremos existe una leve

mayoría en las familias con 1 y 2 integrantes por sobre aquellas con 7,8 y 9 miembros. Por otro lado, estos índices en la cantidad de personas que componen los hogares, permite tener una mayor claridad con respecto a la cantidad de personas que deben subsistir con los ingresos percibidos por el grupo familiar, y en muchos casos, con los percibidos sólo por el trabajador.

B. Tipo de Hogar

-Gráfico N°40

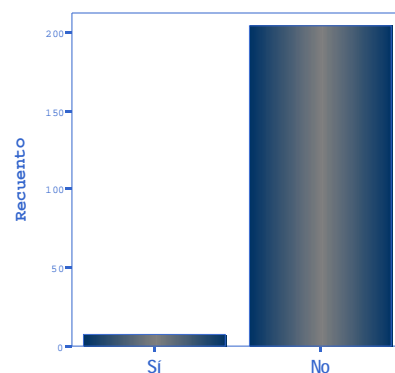


El gráfico precedente indica los tipos de hogares existentes en los trabajadores de la empresa, pudiendo apreciar que en su gran mayoría son hogares familiares, con un total de 93,4% equivalente a 199 sujetos. En tanto, los hogares unipersonales (compuestos sólo por el trabajador) corresponden al 6.6% (14 casos). Sin embargo, es importante destacar que no se reconoció la existencia de hogares no familiares.

Esta condición ratifica las funciones y situaciones que debe enfrentar el trabajador en su contexto personal, pues como declara Sonia Rhodes, toda familia debe enfrentar crisis familiares que son esperables y que deben revolve de manera positiva, para así lograr avanzar a la siguiente etapa del ciclo vital familiar. Por lo que, el trabajador debe contar con los recursos necesarios, y es este aspecto, en donde la empresa tiene un papel de importancia, ya que ésta debe actuar como facilitadora de dichos recursos.

C. Presencia de embarazo en la familia

-Gráfico N°45



En relación a presencia de embarazo en las familias de los trabajadores, es posible identificar que un 96,2% correspondiente a 205 sujetos afirman que no existen embarazos dentro de su núcleo familiar, mientras que un 3,3% equivalente a 7 trabajadores declaran que si hay embarazos entre los integrantes de su grupo familiar.

Esta situación conlleva una serie de cambios en la estructura familiar, como en los roles, jerarquías, necesidades, etc., por lo que uno de los factores fundamentales necesarios para enfrentar este acontecimiento es contar con la infraestructura necesaria para otorgar a un bebé las mejores condiciones posibles, evitando con ello las problemáticas de una condición de hacinamiento, falta de acceso en los servicios básicos, materialidad deficiente de la vivienda, entre otros. Es debido a esto, que deben tomarse acciones preventivas en el interior de la familia y en la compañía, para otorgar beneficios a aquellos trabajadores que recibirán a un nuevo integrante y que no cuentan con las condiciones necesarias o mínimamente esperables.

D. Tipos de relaciones familiares

Los tipos de relaciones familiares se constituyen a través de los roles que existen dentro del sistema familiar, lo que atribuye a cada rol un status, tareas y comportamientos esperables. Por medio de este estudio, se pudo identificar los tipos de relaciones que permanecen en constante interacción en las familias del colectivo organizacional, y con ello las diferentes los roles y funciones a cumplir.

En este aspecto, es posible identificar que existen 184 madres y/o cónyuges correspondiente al 23,7% (184 mujeres), mientras que padres y/o cónyuges corresponden a 23,4% (182 hombres). Por otra parte aquellos hijos/as equivalen al 39,0% (303 personas), y los nietos/as al 1,2% (10 personas).

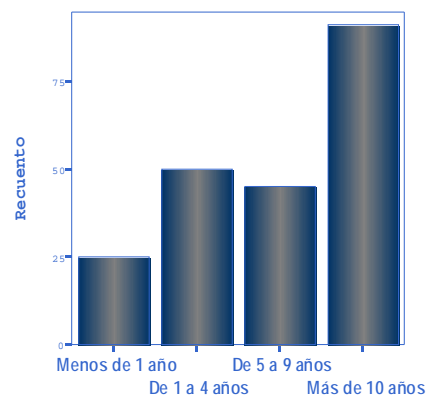
Sin embargo, los hermanos/as del trabajador constituyen el 4,1% (32 personas), en tanto los abuelos/as corresponden al 3,6% (28 sujetos). Finalmente, los sobrinos/as equivalen al 1,2% (10

personas), y aquellas personas que tienen otro tipo de vínculo no mencionado anteriormente (ya sea primos, tíos, amigos, etc.) constituyen el 3,3%, es decir, 26 personas.

De esta forma, es posible tener mayor claridad de las dinámicas que se generan al interior de la familia de acuerdo a los tipos de relaciones existentes en ella, y a los lineamientos que debe considerar la empresa a la hora de otorgar beneficios habitacionales.

E. Tiempo de residencia en la actual vivienda

-Gráfico N°46

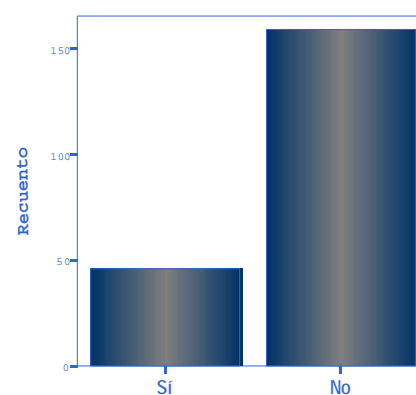


En relación al tiempo de residencia de la actual vivienda, se puede decir que el 42,7% de los trabajadores (91 casos) estipularon que habitaban hace más de 10 años en su actual vivienda, mientras que el 23,5% (50 trabajadores) dijeron que vivían desde 1 a 4 años. Posteriormente, se puede apreciar que el 21,1% (45 personas) reside en viviendas desde 5 a 9 años y un 11,7% (25 trabajadores) hace menos de 1 año.

De esta forma, es preciso declarar que la mayoría de los trabajadores tienen un tiempo de residencia estable, el cual les permite conocer de mejor forma las redes de apoyo disponibles en su comunidad, así como también, generar vínculos más fuertes con los vecinos.

F. Ficha de Protección Social

-Gráfico N°47

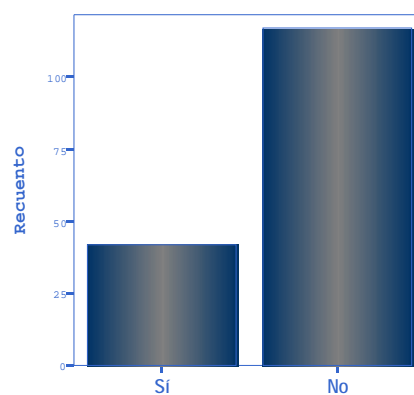


El presente gráfico muestra si a los trabajadores les han aplicado la ficha de protección social en sus comunas constituyéndose como un factor de relevancia, ya que dicho procedimiento en algunos de los subsidios otorgados por el estado, se constituye como uno de los requisitos más importantes para la postulación y posterior asignación. Por lo tanto, es posible indicar que el 74,6% correspondiente a 159 trabajadores, dice que no le han aplicado dicha ficha. Mientras que el 21,6% equivalente a 46 sujetos, declara que si tiene la ficha de protección social.

La ficha de protección social es un instrumento que sólo debe ser aplicado por las municipalidades, por lo que la empresa en este caso, sólo puede promover información de tal forma que los trabajadores comprendan de la importancia de este requisito y realicen las diligencias pertinentes en su comuna.

G. Obtención de subsidios habitacionales

-Gráfico N°48



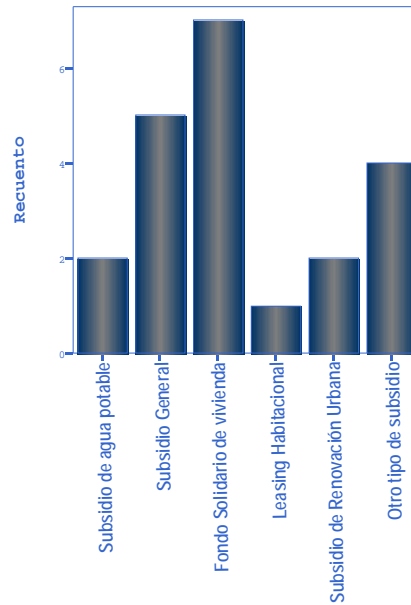
En cuanto a la obtención de subsidios habitacionales en los trabajadores de la compañía, es factible visualizar que un 54,9%, equivalente a 117, sujetos afirmó no haber obtenido ningún subsidio de este tipo. Mientras que un 19,7% (42 trabajadores) declaró que si han sido beneficiarios de subsidios habitacionales.

Dichas cifras permiten conocer el acceso de los trabajadores hacia las distintas alternativas de ayudas existentes en el sistema social en lo concerniente a la vivienda, considerándose ésta como trascendental en la determinación de una buena calidad de vida. Además, la organización podrá identificar a aquellos trabajadores que no han sido beneficiarios de ningún subsidio y que presentan una situación problemática, para así orientar y facilitar los procedimientos propios de las postulaciones, de manera que éstos cuenten con las herramientas necesarias para utilizar los recursos extraorganizacionales.



- Tipos de subsidios habitacionales obtenidos

-Gráfico N°49



Por medio del precedente gráfico, es posible identificar los tipos de subsidios habitacionales obtenidos por los trabajadores, cabe destacar que éstos corresponden al 19,7%, y que por lo tanto, un 54,9% no aplicó esta pregunta.

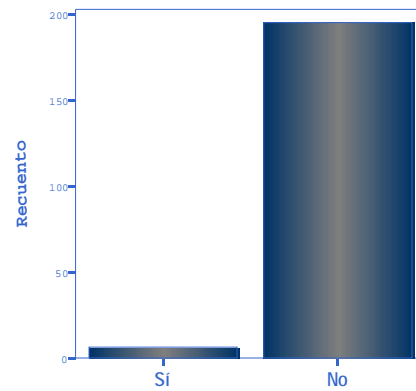
En relación a los beneficiarios del Subsidio de agua potable, se identificaron 2 trabajadores (0,9%), mientras que un 2,3% (5 sujetos) declararon haber obtenido el Subsidio General. Por otra parte, el 3,3% (equivalente a 7 trabajadores) fue beneficiado con el Fondo Solidario de vivienda, y un 0,5% (1 sujetos) con Leasing Habitacional.

Finalmente, 2 trabajadores (0,9%) obtuvieron el Subsidio de Renovación Urbana, en tanto, 4 sujetos (correspondiente a 1,9%) no especificaron que tipo de subsidio habitacional con el que fueron beneficiados.

Los diferentes subsidios habitacionales se conciben como beneficios para que población pueda solucionar sus problemas habitacionales, de acuerdo a las características sociodemográficas y económicas que presentan, dichos beneficios son otorgados principalmente por el Estado, a través de distintas entidades. Asimismo, los resultados de este ítem representan una fuente de información para la empresa, en el sentido de identificar los recursos específicos existentes a nivel extraorganizacional que son de mayor utilidad para los trabajadores de la compañía y conocer los lineamientos básicos para poder implementar eficazmente políticas habitacionales en la empresa.

H. Beneficio de condonación de deuda habitacional

-Gráfico N°50



El precedente gráfico muestra la cantidad de trabajadores que han sido beneficiados por el Estado en cuanto a la condonación de deuda habitacional. En este aspecto, es posible mencionar que el 91,5% (195 trabajadores) corresponde a aquellos que no han sido beneficiados, mientras que un 2,8% (6 sujetos) equivale a los trabajadores que les han condonado sus deudas.

Es preciso mencionar que no se postula a este beneficio, ya que es otorgado por Estado principalmente de acuerdo a la cantidad de años del no pago de dividendos y a la situación socioeconómica de cada familia.

6. Características Culturales

A. Manejo de algún conocimiento de utilidad para el mejoramiento de la vivienda

Los trabajadores de Virginia S.A manifestaron los conocimientos de utilidad que poseen para el mejoramiento de su vivienda, tales conocimientos se identificaron como carpintería, mueblería, electricidad, entre otros, que sin duda son de gran beneficio para la mantención y mejoramiento de toda vivienda.

En relación a los conocimientos sobre carpintería, un 58,2% (124 trabajadores) dijo que no sabía de tal oficio, mientras que un 27,2% (58 personas) declararon que sí manejaban el oficio.

Por otro lado, aquellos que manejaban conocimientos de albañilería fueron 33 trabajadores (15,0%), y otros 149 trabajadores afirmaron que no conocían de este oficio (70,0%). En otro aspecto, el 68,1% (145 trabajadores) no conoce sobre soldadura y un 16,9% (36 casos) sí maneja este tipo de conocimiento.

En cuanto al oficio de Jardinería, se puede decir que el 24,9% equivalente a 53 trabajadores, dice que sí maneja conocimientos de este tipo, mientras que el 60,1% (128 sujetos) declaró que no tiene conocimientos de Jardinería.

Asimismo, en relación a los conocimientos sobre mueblería, se mostró que un 70,9% (151 trabajadores) afirmó que no manejaba este tipo de conocimientos, en contraparte un 14,1% (30 trabajadores) declaró que si sabían de este oficio. Por consiguiente, los trabajadores que afirmaron conocer sobre gasfitería fue representado por el 17,4% (37 personas) y aquellos que no saben de este oficio correspondió al 68,1% (145 trabajadores).

Finalmente, los trabajadores que dijeron que tenían conocimientos sobre electricidad equivalen al 32,4% (69 trabajadores), mientras que los que no conocen sobre este oficio correspondió al 52,6% (112 sujetos). Por otra parte, aquellas personas que declararon tener otro tipo de conocimiento útil para el mejoramiento de la vivienda corresponden al 21,6% (46 trabajadores) y los que no poseen otro tipo de conocimiento con 136 trabajadores (63,8%).

En síntesis, las cifras más altas son las correspondientes a electricidad, jardinería y carpintería, dejando en evidencia que son los principales conocimientos que manejan los trabajadores, y que por lo tanto, son los campos en los cuales los trabajadores podrían valerse de sus propios recursos intelectuales para solucionar cualquier tipo de problemáticas en dichas áreas.

B. Deseos de adquirir algún conocimiento de utilidad para el mejoramiento de la vivienda

Para otorgar mejores oportunidades de desarrollo a los trabajadores, la empresa tiene la necesidad de indagar sobre las preferencias del colectivo organizacional para posibles capacitaciones en oficios útiles para el mejoramiento de la vivienda. Los porcentajes a continuación pertenecen a un total de un 100% por cada oficio.

En este aspecto, aquellos que les interesaría capacitarse en carpintería corresponde al 21,6% (46 trabajadores), así como también los interesados en el oficio de albañilería son el 11,3% (24 trabajadores). En cuanto a la adquisición de conocimientos sobre soldadura a un 24,4% le interesa, lo que corresponde a 54 trabajadores, en tanto los conocimientos de jardinería fueron de interés de 18 personas (8,5%), y los de mueblería para un 21,6% (46 trabajadores).

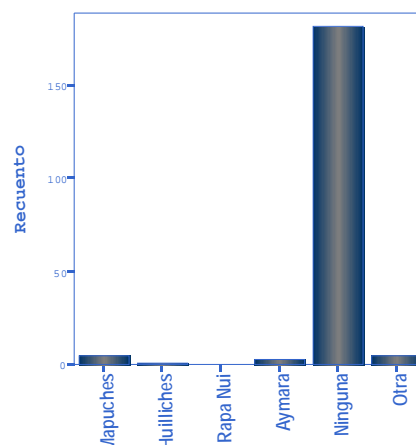
En tanto los conocimientos de gasfitería fueron de interés de un 23,5% correspondiente a 50 trabajadores, y los de electricidad resultaron de interés para un 32,4% equivalente a 69 sujetos. Por último, un 13,6%, es decir, 29 trabajadores declararon se interesaban también en aprender otro tipo de conocimiento útil para el mejoramiento de la vivienda.

Estas cifras permitirán a la empresa capacitar a sus trabajadores para que tengan los conocimientos necesarios para mejorar su vivienda, así como poder realizar trabajos esporádicos que les permitan aumentar su ingreso económico en sus tiempos libres. Por otra parte, podrán mejorar su nivel de instrucción e incluir dichas capacitaciones en sus currículos, pudiendo acceder a

otros tipos de trabajo o de renta. Los mayores intereses se centraron en los conocimientos de electricidad, soldadura y gasfitería.

C. Pertenencia étnica

-Gráfico N°51



El presente gráfico muestra si existe pertenencia étnica en los trabajadores, pudiendo apreciar que el 85,5% (181 trabajadores) no pertenece a ninguna etnia. En tanto, un 2,3% equivalente a 5 trabajadores, declararon tener ascendencia de la etnia Mapuche, de la misma forma ocurrió para aquellos que declararon pertenecer a otro tipo de etnia.

Los porcentajes más bajos corresponden a las etnias huilliches y Aymara, en la primera un 0,5% (1 persona) reconoció ser descendiente, y en la segunda un 1,4% (3 trabajadores) afirmaron que pertenecían a dicha etnia. Por otro lado, ningún trabajador afirmó pertenecer a la etnia Rapa-Nui.

Esta condición resulta ventajosa para aquellos que requieran optar a los subsidios que otorga el estado, pues obtienen más facilidades cuando la situación económica es de nivel medio o bajo. De este modo, es necesario que aquellos trabajadores que pertenecen a alguna etnia tengan la información necesaria para acceder a los beneficios no sólo habitacionales sino a todos aquellos en que esta condición signifique mayor opción de beneficio, como en el caso de las becas de estudios superiores.

A nivel el CENSO 2002, indicó que la población que reconoció poseer pertenecía étnica, el 87,31% es Mapuche y un 7,0% corresponde a los aymaras, las que se reconocen como las mayorías dentro del personal.

D. Participación comunitaria

En cuanto a la participación comunitaria del trabajador y/o de su cónyuge o conviviente, es posible identificar cuáles son las organizaciones más importantes que actúan como las principales redes de apoyo para el trabajador y su familia.

Entre una de las redes sociales está el consultorio, que presenta un 12,7% de participación, es decir, 27 trabajadores mantienen un vínculo más próximo. En tanto un 9,4% (20 trabajadores) participan en la junta de vecinos de su barrio, y un 16,4% (35 sujetos) lo hace en algún club deportivo. Asimismo, un 12,2% equivalente a 26 trabajadores participan en algún centro religioso, y un 5,6% (12 trabajadores) afirman que participan en otro tipo de organización.

Cabe destacar que estos porcentajes corresponden a un total de 100% cada uno, y en donde un 4.3% pertenece a preguntas no respondidas.

Finalmente, es posible apreciar que un 90,1% de los trabajadores (192 sujetos) declara tener participación en alguna o algunas de las organizaciones antes mencionadas, mientras que un 5,6% correspondiente a 12 trabajadores, dice no participar en ningún tipo de organización comunitaria. Las organizaciones que presentan mayor participación se identifican como las juntas de vecinos, los consultorios y los centros religiosos.

En este aspecto, se reconoce que la mayoría del colectivo organizacional, presenta un alto nivel de participación comunitaria, lo que trae múltiples beneficios para el trabajador y su grupo familiar, en dicho proceso la comunidad se debe involucrar activamente en los cuidados que espera recibir, transformándose en actores principales de su bienestar, y por ende, se la mejora en su calidad de vida. Además, permite que las personas unifiquen sus esfuerzos y los orienten estratégicamente a hacia las necesidades que se presentan el barrio o en ciertas familias del sector, de esta forma es posible optimizar los recursos disponibles en las redes sociales con respecto al ámbito habitacional.

7. Asociación de variables.

A. Ingreso familiar y vivienda

Los resultados del presente estudio permiten analizar y asociar ciertas variables que condicionan una situación habitacional más problemática, entre las más relevante se encuentran:

- Tenencia de la vivienda.

En este caso, el ingreso familiar y la tenencia de la vivienda (ver tabla N°1) son factores que en términos generales se relacionan, ya que el primero permite la obtención de bienes y servicios en las familias, y por ende, de una vivienda propia.



Es así como aquellos trabajadores que tienen ingresos entre \$160.000 y \$300.000, en su mayoría no tienen vivienda propia, pues son arrendatarios (20 personas) o son allegados (19 personas). En el caso de los trabajadores con ingresos entre \$301.000 y \$459.000 no existe una relación directa entre ingreso y tenencia de vivienda, ya que son 11 sujetos con viviendas propias pagando y 10 trabajadores con viviendas propias pagadas y en calidad de allegados, por lo que no se visualiza una tendencia mayoritaria en este caso.

Por otra parte, los tramos entre \$460.000 y 1.059.000 muestran una leve mayoría en viviendas propias pagando, pero que no demuestran ser una realidad representativa. Sin embargo, para el último tramo de ingresos superiores a \$1.060.000, se puede observar que 18 trabajadores tienen viviendas propias en actual pago, mientras que el resto (9 sujetos) se dividen en las otras categorías.

La asociación entre ingreso familiar y tenencia de vivienda en los trabajadores de la empresa, no se encuentran relacionadas significativamente, ya que sólo en ciertos casos se observó que el ingreso determinaba la tenencia de la vivienda.

- Tamaño de la vivienda

En cuanto al tamaño de la vivienda (metros cuadrados construidos) según el ingreso familiar (ver tabla N°2), es posible identificar que hay una relación significativa, ya que aquellos trabajadores con menores ingresos económicos, tienen viviendas de tamaño más reducido. Seguidamente los trabajadores con ingresos medios tienen viviendas mayormente de tamaño medio, y finalmente los trabajadores con más altos ingresos familiares residen en viviendas de más de 85 metros cuadrados.

De esta forma, se comprueba que existe una relación entre ingreso y tamaño de la vivienda en los trabajadores de la empresa, lo que quiere decir que a mayores ingresos, mayor es el tamaño de la vivienda en metros construidos.

- Número de total de dormitorios.

En cuando a esta variable (ver tabla N°3), es importante destacar que existe una leve relación entre ingreso familiar y el número total de dormitorios, ya que si bien las cantidades de casos entre los mayores y menores ingresos son distintas, se observa que se da una distribución mayor de éstos en las categorías de menos dormitorios, es decir, los 82 casos del primer tramo de ingreso se dividen mayormente en viviendas con 2 y 3 dormitorios, mientras que el tramo de mayor ingreso se da en las categorías de 3 y 4 dormitorios. Por ende, se comprende que los ingresos determinan medianamente la cantidad de dormitorios de una vivienda.

- Número de personas por dormitorio.

En cuanto a este punto (ver tabla N°4), es de relevancia declarar que se considera la cantidad de personas por dormitorio, ya que de esta forma, se tiene mayor claridad con respecto a la posibilidad de presentar hacinamiento en las viviendas. Por lo tanto, se visualiza que existe una relación entre ingresos y mayor número de personas pernoctando en cada dormitorio de la vivienda, ya que a menores ingresos existen más casos de este tipo, pudiendo observar que la disminución de casos en los trabajadores de la empresa fue de acuerdo a los ingresos, por lo cual se dieron 14 casos en los cuales pernoctaban 2 a 3 personas por dormitorio en el primer tramo de ingresos, y ninguno en el tramo de ingresos más altos.

- Necesidades habitacionales percibidas por los trabajadores.

Las necesidades percibidas por los trabajadores tienen cierta dependencia con los ingresos de éstos (ver tabla N°5), pues mientras menor es el ingreso económico, mayor es la necesidad habitacional percibida. De esta manera, los trabajadores con ingresos más altos sienten dicha necesidad relativamente, pues la mitad de ellos afirman tener esta necesidad. En cuanto a aquellas personas con ingreso medio, la percepción de alguna necesidad habitacional sólo en determinados casos mostró una relación con la variable económica.

- Grado de urgencia de necesidades habitacionales.

Esta condición permite clarificar lo anteriormente expuesto con respecto aquellos trabajadores que afirmaron sentir algún tipo de necesidad habitacional (ver tabla N°6). En este aspecto, se observa una mediana relación entre dicha condición y el ingreso económico de la cada familia, ya que aquellos con menores ingresos en su mayoría declararon que su necesidad habitacional era muy alta, la que se reducía a medida que se aminoraban los niveles de urgencia, situación ocurrió de la misma forma en el siguiente tramo de ingresos. Mientras que en los tramos de ingresos medios, se registraron mayores casos en las categoría de mediana necesidad y, en algunos casos, altas. No obstante, los trabajadores con ingresos altos, se observa que los casos se concentran en las categorizaciones altas, lo cual implica que para este grupo de trabajadores no existe una dependencia entre las variables nombradas anteriormente.



- Tipo de necesidad habitacional.

Los tipos de necesidades identificadas en los trabajadores que reconocieron manifestar dicho estado, presentan o no una relación con respecto a los ingresos percibidos a nivel familiar (ver tabla N°7). Es por esto que es posible vislumbrar que la necesidad más compleja como la compra de una vivienda, tiene un gran número de casos en la mayoría los tramos de ingresos, sólo con la excepción del último tramo, pero que aún así, presenta una cantidad de casos. Además, es preciso mencionar que los casos van disminuyendo de acuerdo a la complejidad del tipo de necesidad habitacional, es decir, a menor complejidad en el tipo de necesidad habitacional, menores son los casos identificados.

- Número de personas que habitan la vivienda.

Por medio de las variables de ingreso familiar y número de personas que constituyen el grupo familiar (ver tabla N°8), es posible observar que no existe relación en tales variables, pues el número de habitantes se distribuye entre las categorías 3-4 mayoritariamente sin importar el tramo de ingresos. Por ende, los recursos económicos no condicionan el tamaño del grupo familiar.

B. Ingreso familiar y capacidad de ahorro

- Compromiso financiero con un banco.

Las variables de ingreso familiar y compromiso financiero con una entidad bancaria (ver tabla N°9), muestran que existe una dependencia entre éstas, ya que a menores ingresos, menores son las deudas existentes con los bancos. Esto quiere decir que aquellos trabajadores que afirmaron tener este tipo de deuda, son los correspondientes a los tramos de más altos ingresos.

- Compromiso financiero con la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

En este punto, los trabajadores de la empresa que tienen mayor cantidad de deudas con esta entidad son aquellos con más bajos ingresos (ver tabla N°10), situación que disminuye de acuerdo al aumento en los tramos de ingresos. Debido a esto, es posible precisar que existe una relación entre estas variables, ya que a menores ingresos, mayores son los casos identificados con este tipo de deudas.



- Compromiso financiero con Virginia S.A

En este aspecto es preciso declarar, que sólo se observa una relación en cuanto a los trabajadores del mismo tramo de ingresos (ver tabla N°11), ya que a menor ingreso, menor es la diferencia de los casos que afirman tener dicha deuda y de los que no dentro del mismo tramo. Sin embargo, no existe una relación manifiesta entre la comparación de los tramos de ingresos identificados.

- Compromiso financiero con casas comerciales.

Bajo esta perspectiva no se encontró relación entre las variables de ingreso familiar y compromisos financieros con casas comerciales (ver tabla N°12), ya que el número de casos de este tipo se identificó en todos los tramos de ingreso, sin una dependencia concreta.

- Compromiso financiero con parientes o amigos

En este aspecto, es preciso consignar que no se manifiesta una relación entre las variables de ingreso familiar y compromiso financiero con parientes o amigos (ver tabla N°13), ya que en todas las categorías de ingresos se presentan la cantidad de casos similares, por lo que no permite que se produzca algún tipo de asociación entre dichas variables.

- Otro tipo de compromiso financiero

Con relación a la relación entre las variables de ingreso familiar y otros compromisos financieros (ver tabla N°14), es posible declarar que existe una leve relación entre éstas, ya que las cifras se concentran en los niveles bajos-medio, para luego desaparecer en aquellos dos tramos más altos. Por lo que, a mayores ingresos percibidos, menores son los compromisos financieros de este tipo.

- Tipo de deuda habitacional

Las variables de ingreso familiar y tipo de deuda habitacional (ver tabla N°15) tienen relación en cuanto a la importancia de cada tipo de deuda habitacional especificada, lo que quiere decir que en todos los tramos se observa mayor cantidad de casos en las principales tipologías, como crédito hipotecario y arriendo, sin importar al tramo de ingresos al que pertenezcan dichos casos. Sin embargo, no se observa relación significativa en cuanto a la cantidad de casos pertenecientes a una misma tipología en los distintos tramos de ingresos.



C. Educación y participación comunitaria

- Participación en algún centro de salud.

Las variables de educación y participación comunitaria en algún consultorio tienen relación con el nivel de instrucción adquirido (ver tabla N°16), ya que se observa que los trabajadores con educación de nivel medio son los que presentan mayores índices en este ámbito, mientras que los extremos de más bajos y más altos niveles de educación no manifiestan demasiado interés en participar en este tipo de institución. Es por esto, que la participación en los centros de salud se presenta mayormente en aquellos con educación media completa, técnico superior completo y universitario incompleto.

- Participación en alguna junta de vecinal

En este aspecto, es posible destacar que existe una relación entre estas variables y el nivel educacional del trabajador (ver tabla N°17), ya que en los niveles medios-altos existen casos que manifiestan este tipo de participación, situación que no se da en los tramos más bajos y más altos. Por ende, es preciso señalar que no existe una alta dependencia en estas variables, pero si existe una asociación condicionada a cierto nivel educacional.

- Participación en algún club deportivo

Los trabajadores de Virginia S.A en este aspecto presentaron similitudes con respecto a los ítems anteriores (ver tabla N°18), sin embargo, se presentó un caso en un tramo de nivel educacional bajo que afirmó participar en este tipo de organización. Por lo tanto, existe una relación entre la educación poseída y la participación en algún club deportivo, ya que esta situación se presenta en aquellos trabajadores con un nivel de instrucción medio-alto mayormente, aún cuando existan algunos casos en otros tramos.

- Participación en algún centro religioso

La asociación entre las variables de educación y participación en algún centro religioso se da en la mayoría de los tramos definidos (ver tabla N°19), con excepción de los dos tramos de mayor nivel de instrucción. Es debido a esto que es posible declarar que existe una dependencia entre dichas variables, pues a mayor educación y especialización, menor es la participación en algún centro religioso.



- Participación en alguna otra organización

Los trabajadores que declaran participar en alguna otra organización, son aquellos que poseen un nivel medio-alto de educación (ver tabla N°20), por lo que es necesario declarar que se manifiesta una relación entre las variables presentes en el colectivo organizacional. En este aspecto, es preciso decir que mientras más bajos y más altos sea el nivel de instrucción, menor es la participación comunitaria en alguna otra organización no mencionada anteriormente.

D. Educación e interés en la adquisición de conocimientos.

- Interés en los conocimientos de carpintería

En este aspecto es preciso estipular que se genera una relación en entre educación y la manifestación de aprender sobre carpintería (ver tabla N°21), ya que la mayoría de los casos se presentan en el nivel medio-alto, lo que permite vislumbrar que en los niveles más bajos y más altos no existe interés en este aspecto.

- Interés en los conocimientos de albañilería

En la presente variable es posible indicar que se observa una relación entre el nivel medio de educación y el interés por adquirir conocimientos referentes a albañilería (ver tabla N° 22), ya que es en dicho tramo educacional donde se presentan la mayoría de los casos, considerando que no se presentan la misma de cantidad total de trabajadores en todos los tramos. Es así, como los niveles más bajos y altos no se interesan por el mencionado oficio.

- Interés en los conocimientos de soldadura

En cuanto a esta condición, es posible mencionar que se manifiesta un interés en aprender sobre el oficio de soldadura en aquellos trabajadores con un nivel de educación medio (ver tabla N°23), ya que se observa una mayoría con respecto tanto a los trabajadores del mismo tramo que no presentaron dicho interés, y aquellos de pertenecientes a otros tramos de educación.



- Interés en los conocimientos de jardinería

La educación que posee el trabajador y el interés de éste por adquirir conocimientos relacionados con jardinería, se conciben como variables relacionadas (ver tabla N° 24), ya que si bien no se registran casos en los tramos de mayores niveles educativos, si se presentan en el resto de los niveles, sin un crecimiento paulatino. Dicho de otro modo, la asociación se presenta de modo que mientras más bajo sea el nivel de educación, menos interés existe por este oficio, ya que dicho interés se manifiesta desde los tramos medios hasta aquellos más altos.

- Interés en los conocimientos de mueblería

En relación a esta variable, es posible mencionar que existe una relación con respecto al nivel educacional (ver tabla N°25), dicha relación se manifiesta en los trabajadores de ingresos de educación media completa y superior completa, lo que indica que en los tramos de menor y mayor nivel de instrucción no presentan interés por aprender el oficio de mueblería. Por lo tanto, la relación que se manifiesta en estas variables es de acuerdo a niveles educacionales medios-altos.

- Interés en los conocimientos de gasfitería

En este aspecto, es posible vislumbrar que las variables de educación y el interés de adquirir conocimientos de gasfitería en los trabajadores de la empresa presentan relación (ver tabla N°26), pues la mayoría de las cifras se presentan en los trabajadores con nivel medio de educación, y algunos casos en los niveles de instrucción altos, pero sin embargo no se encuentran trabajadores que presenten dicho interés en los niveles de educación bajos y muy altos.

- Interés en los conocimientos de electricidad

En cuanto a esta variable, es relevante declarar que no se percibe una relación entre educación y la adquisición de conocimientos en electricidad (ver tabla N°27), ya que se presentan casos en la mayoría de los tramos de educación, a excepción del tramo más bajo. Por lo tanto, no existe dependencia según nivel de instrucción, pues en esta variable el número de trabajadores que manifiesta dicho interés, no presenta asociación con el nivel educacional.



- Interés en otro tipo de conocimiento

En esta variable, es preciso consignar que se percibe una relación con respecto a las variables de educación y el interés en adquirir otro tipo de conocimiento no nombrado anteriormente y que sea de utilidad para el mejoramiento de la vivienda (ver tabla N°28), ya que se identificaron mayor cantidad de casos en aquellos niveles educacionales medios, y algunos de menor cantidad en aquellos altos, sin embargo, no existen trabajadores que manifiesten dicho interés en los niveles de instrucción más altos y más bajos.

- Educación y pertenencia étnica

En cuanto a la pertenencia étnica en los trabajadores de la empresa, es posible indicar que en los casos identificados de aquellos que reconocieron tener esta condición, se presenta una asociación en el nivel educacional para los trabajadores (ver tabla N°29), pues aquellos que pertenecen a otro tipo de etnia no mencionada en las categorías dadas, son los únicos que presentan un nivel de instrucción alto y muy alto (2 de 5 casos), pues el resto de las etnias tienen en su mayoría un nivel educacional medio, con excepción de 2 personas que tienen educación universitaria incompleta. Dicho de otra forma, las etnias reconocidas en el colectivo organizacional manifiestan en su mayoría un nivel medio educacional, lo que se traduce en que son minorías aquellas personas con esta condición logran un nivel de especialización mayor.

E. Edad y características sociodemográficas

- Edad y estado civil

Mediante la asociación de las variables de edad y estado civil, es posible mencionar que se manifiesta una relación entre ambas (ver tabla N°30), ya que a mayor edad mayor es la cantidad de casados(as), y por ende, disminuye la condición de soltero(a). Es importante destacar que el resto de los estados civiles se constituyen como minorías, por lo cual se torna imposible establecer una asociación entre éstas y la variable de edad. Por lo tanto, a menor edad mayor cantidad de solteros(as), y a mayor edad mayor es la cantidad de trabajadores casados(as).



- Edad y parentesco en el grupo familiar.

En este aspecto, se precisó asociar entre la edad y el parentesco o vínculo del trabajador con respecto al resto de su grupo familiar, para así determinar cual es la posición de éste en su familia, y las implicancias que genera presentar cierto tipo de roles en la estructura de ésta (ver tabla N°31). Debido a esto, es posible mencionar que existe una relación entre edad y el parentesco o vínculos manifestados, ya que a menor edad mayor distribución entre las categorías presentadas, por ende, a menor edad menor cantidad de casos en las categorías de parentales y conyugales, y mayor cantidad de casos en la correspondiente a la categoría de hijos(as). Por otro lado, es preciso declarar que a mayor edad, existen más cantidad de casos relacionados con las categorías parentales y conyugales.

- Edad y sexo.

La edad y el sexo de trabajador no manifiestan relación en cuanto a las cifras presentadas en las categorías (ver tabla N°32), pues se observa que la edad no condiciona o determina la cantidad de personas de un mismo sexo. Por lo tanto, es posible destacar que no se presenta asociación entre las variables de edad y sexo en los trabajadores, pues la diferencia que se observa comparando ambas categorizaciones, se da debido a que en la empresa existe una amplia mayoría de sexo masculino, lo que tampoco permite establecer una relación entre éstas.

- Edad y tipo de hogar

En cuanto a la edad y el tipo de hogar, es posible vislumbrar que no existe relación entre dichas variables (ver tabla N°33), pues aunque la cantidad de hogares unipersonales y familiares presentan distintas cifras, éstas muestran que no son determinadas por las edades de los trabajadores, ya que las diferencias que se generan es debido a la mayoría de los hogares familiares en los trabajadores, pero no a causa de una asociación entre éstas.

- Edad y presencia de embarazo en la familia

En este aspecto, es posible afirmar que existe una relación entre la edad del trabajador y la existencia de embarazo en su grupo familiar (ver tabla N°34), ya que los tramos de edad entre 26 y 45 años son los que presentan la mayor cantidad de casos de casos, considerando para dicha asociación la cantidad de personas en total en cada tramo. Por esto, es importante declarar que en los tramos de edad menor y mayor no se presentan casos de esta índole, es decir, mientras más



jóvenes o con mayor edad con respecto a los tramos, menor es la posibilidad de presentar dicha condición.

- Edad y tipo relación con la pareja con la cual vive.

En relación con estas variables, es importante afirmar que se percibe una asociación entre aquellos trabajadores que conviven y los tramos de edad en que se presentan mayores casos (ver tabla N°35), ya que las personas entre 26 y 45 años tienen mayores índices de convivencia, consiguientemente el tramo de 46 a 55 años es el que presenta las mayores cifras en cuanto a aquellos casados legalmente. Es así, como es de relevancia declarar que a mayor edad, mayor son las personas casadas legalmente.

- Edad y obtención de algún subsidio para la vivienda

En cuanto a las variables de edad y obtención de algún subsidio para la vivienda, es posible vislumbrar que existe una asociación entre ambas variables (ver tabla N°36), pues se presenta un crecimiento continuo en la cantidad de casos en casi la mayoría de los tramos, con la excepción de aquellos ubicados en los extremos, pues los trabajadores de menor edad y aquellos de mayor edad de los tramos, no registran esta relación. Debido a esto, es importante estipular que aquellos trabajadores que han recibido algún tipo de subsidio para sus viviendas, constituyen aquellos que pertenecen a los tramos de edad entre 26 y 55 años, es decir, a menor o mayor edad en los tramos, menos posibilidades existen para obtener algún subsidio de estas características.

8. Problemáticas habitacionales y recursos disponibles.

A. Principales problemáticas habitacionales de los trabajadores propietarios y no propietarios.

En cuanto a los resultados estipulados en este capítulo, es factible identificar las principales problemáticas habitacionales que presentan aquellos trabajadores propietarios y no propietarios, considerando las variables analizadas y las realidades presentadas por cada uno de ellos. Estos problemas habitacionales no se expresan como mayorías en algunos de los casos, sino que la existencia de éstos y su incidencia en comparación con otros problemas habitacionales identificados, los determinan como las problemáticas más relevantes.



Por lo tanto, las categorías de los principales problemas reconocidos por trabajadores propietarios son:

1) *Necesidad por parte de los trabajadores de mejorar su vivienda:* En este aspecto, es relevante declarar que en su gran mayoría los trabajadores propietarios manifestaron sentir la necesidad de mejorar su situación habitacional, por cuanto dicha necesidad presenta los grados de altos, altos y medios, dejando en minorías aquellos con necesidades bajas o muy bajas. Además, afirmaron que dicha necesidad se traducía principalmente en el mejoramiento de sus viviendas.

2) *Endeudamiento con respecto al ámbito habitacional:* En este ámbito, los trabajadores afirmaron tener deudas habitacionales, que en su mayoría se constituyen por concepto de crédito hipotecario, lo que implica que éstos son a largo plazo y por ende, no puedan destinar parte de su ingreso al mejoramiento o ampliación de su vivienda.

Por otro lado, las problemáticas habitacionales más importantes identificadas en los trabajadores no propietarios son:

1) *Necesidad de una vivienda propia:* Esta es el problema de mayor relevancia que experimentan los trabajadores no propietarios, ya que el no poseer una vivienda propia restringe importantemente los principales ejes básicos de desarrollo de un ser humano como es la satisfacción de las necesidades de abrigo, protección, intimidad, etc. Además representa unos de los anhelos primordiales del sistema familiar, condicionando la sensación de bienestar en éste. Por medio del estudio, se percibió que esta necesidad se representaba en los niveles muy altos, altos y medios, con una manifestación clara de que su necesidad se traduce en la compra de una vivienda.

2) *Escasez de espacio físico de la vivienda:* Esta problemática no permite la satisfacción de las necesidades del grupo familiar, afectando la calidad de vida de los miembros y limitando el desarrollo de éstos al interior de la vivienda. Además, los metros construidos de las viviendas de menor tamaño no son suficientes para el tamaño de la familia, y la cantidad de habitaciones en total del inmueble se presentan como viviendas pequeñas.

3) *Inadecuada vegetación y recreación en el barrio:* En este sentido, las familias que se ven afectadas por las condiciones deficientes de vegetación en sus barrios y limitadas para llevar una vida saludable, que les permitan disfrutar los beneficios biopsicosociales de los recursos naturales. Además, la falta de espacios de recreación también contribuye negativamente en la adopción de estilos de vida saludables, reduciendo los espacios para el desarrollo de actividades deportivas y recreativas, así como también de carácter social.

B. Recursos disponibles para la solución de las principales problemáticas habitacionales.

Los problemas habitacionales categorizados anteriormente según la condición de propietarios y no propietarios en los trabajadores de Virginia S.A, requieren de soluciones acordes a sus distintas características, dichas soluciones se conciben a nivel extraorganizacional, ya que actualmente en la empresa no existen recursos disponibles para la solución de las problemáticas habitacionales del personal, siendo éste uno de los principales fundamentos para la realización de esta investigación, pues en base a los resultados recabados se podrán establecer recursos intraorganizacionales focalizados a las problemáticas habitacionales identificadas.

- Recursos extraorganizacionales según problemáticas identificadas en los trabajadores propietarios.

1) Necesidad por parte de los trabajadores de mejorar su vivienda:

- Programa de Protección del Patrimonio Familiar:

Este programa ofrece subsidios habitacionales a las familias chilenas para mejorar el entorno y mejorar o ampliar su vivienda.

Mejoramiento de la vivienda: Seguridad (cimientos, pilares, vigas, cadenas o estructura de techumbre y pisos); mejorar sus instalaciones sanitarias eléctricas o de gas, reparar filtraciones, canales, bajadas de aguas lluvia, reponer ventanas, puertas, tabiques, cielos, otros similares; hacer mantención con cambios de ventanas, puertas o pintura; o mejorar bienes comunes en el caso de condominios sociales (pasillos y techumbres, escaleras, protecciones, iluminación).

-Mejoramiento de Barrio

Mejoramiento de Condominios Sociales: Destinado a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Condominios de Vivienda Social, como cierres exteriores, reparación de fallas estructurales, pintura de fachadas, iluminación de espacios comunes, áreas verdes con juegos infantiles, pavimentos interiores, reparación de redes de agua, gas, luz, etc.

-Proyecto mejorando la vivienda, Municipalidad de Viña del Mar:

Taller socioeducativo, orientado a prevenir la ocurrencia de situaciones de Emergencia habitacional, mediante la realización de charlas de contenidos técnico constructivos y trabajo social de grupos,



destinados a 60 familias de la comuna de Viña del Mar, que se encuentran en situación de precariedad habitacional y que por su condición de pobreza no pueden dar solución a ésta

2) *Endeudamiento con respecto al ámbito habitacional:* En este aspecto se pueden acceder créditos con menos intereses que aquellos con entidades bancarias.

- Crédito Social, Caja 18 de Septiembre:

Facilitación en el acceso al financiamiento de múltiples necesidades, que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y sus familias.

- Recursos extraorganizacionales según problemáticas identificadas en los trabajadores no propietarios.

1) *Necesidad de una vivienda propia:*

- Fondo Solidario de Vivienda

Este programa ofrece subsidios habitacionales a familias chilenas que viven en condiciones de pobreza o vulnerabilidad social, para comprar o construir viviendas. Existen dos tipos: *Fondo Solidario de Vivienda I* y *Fondo Solidario de Vivienda II*

- Subsidio Habitacional D.S. N° 40

Este subsidio se divide en tres tipos: *Subsidio General Título I*, *Subsidio de Interés Territorial Título II* y *Subsidio de Rehabilitación Patrimonial Título III*.

-Subsidio Leasing Habitacional - Ley N°19.281:

Este programa permite acceder a la oferta privada de viviendas nuevas o usadas de hasta 1.000 UF., a través de una sociedad inmobiliaria de leasing habitacional con la cual se celebra un contrato de arrendamiento con promesa de compraventa.

-Créditos habitacionales, Cooperativas de ahorro y crédito:

Entre las cuales están Capual, Coocretal, Oriencoop y Coopeuch, que permiten que sus afiliados accedan a las distintas opciones con respecto a la adquisición de una vivienda.

**-Créditos habitacionales, Caja 18 de septiembre:**

Crédito hipotecario: Los afiliados tienen la alternativa de financiamiento de vivienda nueva o usada, bajo la modalidad de Mutuo Hipotecario, hasta 30 años plazo y con excelentes condiciones.

Leasing Habitacional: Es un sistema que permite a las personas que no han podido ahorrar lo necesario para el pie exigido en los tradicionales créditos hipotecarios, acceder a la propiedad de una vivienda, mediante un contrato de arriendo con compromiso de compra/venta.

*2) Escasez de espacio físico de la vivienda:***- Programa de Protección del Patrimonio Familiar:**

Este programa ofrece subsidios habitacionales a las familias chilenas para mejorar el entorno y mejorar o ampliar su vivienda

Ampliación de la vivienda: En uno o más dormitorios, construir lavadero, estar comedor, ampliar o construir baño o cocina. En este caso la vivienda debe estar habitada por el/la propietario/a.

*3) Inadecuada vegetación y recreación en el barrio:***-Mejoramiento de Barrio:**

Espacios Públicos: Permiten construir espacios urbanos de calidad donde las familias, en particular las más vulnerables, cumplan el sueño de vivir en una mejor ciudad y disponer de espacios públicos donde los vecinos puedan reencontrarse, disfrutar su tiempo libre y construir comunidades.

Mejoramiento de Condominios Sociales: Destinado a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Condominios de Vivienda Social, como cierres exteriores, reparación de fallas estructurales, pintura de fachadas, iluminación de espacios comunes, áreas verdes con juegos infantiles, pavimentos interiores, reparación de redes de agua, gas, luz, etc.

VI. Síntesis diagnóstica

La presente investigación de carácter científico ha permitido dar cuenta de los principales factores asociados que configuran el objeto de estudio, el que se traduce en el desconocimiento de la situación habitacional de los trabajadores de Virginia S.A.

Cabe destacar que, la problemática objeto de estudio fue dada por requerimientos de la empresa, ya que ésta no contaba con información alguna respecto de las realidades habitacionales de sus trabajadores, por lo que esto se concebía como una necesidad de parte del departamento de RRHH para lograr implementar políticas en dicha área en base a información real y adecuada.

De esa forma, los resultados otorgados por el presente estudio permiten que Virginia S.A. cuente con información verídica y sucinta para así accionar en torno a la optimización de beneficios organizacionales, y de esta forma, contribuir al desarrollo de los trabajadores y de sus familias.

Debido a la información recabada por medio de un cuestionario con preguntas cerradas y una pregunta semi cerrada, aplicado a un total de 213 trabajadores con contratos indefinidos y con diferentes grados de jerarquía, es factible mencionar que se identificaron diversas problemáticas de carácter habitacional como:

- Necesidad de los trabajadores de mejorar su situación habitacional con un alto grado de urgencia, lo que se traduce en la necesidad de compra, mejoramiento y ampliación de la vivienda, escasez de espacio físico, condición de trabajadores allegados, inadecuada vegetación y lugares comunitarios en el barrio de residencia, perjudicando la calidad de vida de éste y de su familia.
- Endeudamiento con respecto al ámbito habitacional, ya que muchos de los trabajadores mantienen deudas con entidades bancarias, lo que representa una limitante al momento de ahorrar para mejorar su situación habitacional, manifestándose con una nula o muy baja capacidad de ahorro.
- Limitado manejo de información con respecto al ámbito habitacional, lo que restringe a los trabajadores en la utilización de los recursos existentes en las redes sociales y puedan beneficiarse de éstos.

Dichas problemáticas se relacionan en diversos niveles con la carencia de recursos económicos que presentan la mayoría de los trabajadores de la empresa, pues los ingresos que perciben condicionan altamente su bienestar, restringiendo además, las posibilidades de desarrollo del grupo familiar, situación que evidentemente repercute en la realidad habitacional. De esta manera, las familias no cuentan con los recursos monetarios necesarios para la compra o mejoramiento de la



vivienda por ejemplo, por lo que se ven obligadas a utilizar los recursos existentes de las diversas instituciones y organismos, y que muchas veces se tornan insuficientes para cubrir las necesidades de todos aquellos en similar situación. Debido a esto, bajo una perspectiva de la empresa moderna, ésta debe ser responsable socialmente y contribuir activamente en la satisfacción de las necesidades más inmediatas de los trabajadores y sus familias.

Además de lo anteriormente relatado, es importante destacar que los niveles de endeudamiento y los ingresos económicos obstaculizan mayormente a aquellos que necesitan sobrellevar problemáticas, ya sean de tipo habitacionales y otras como salud, educación, alimentación, etc. Por esto, es necesario que aquellos trabajadores endeudados con créditos hipotecarios tengan soluciones tanto en su actual calidad de vida, como en disponer de recursos necesarios ante futuros imprevistos o desgracias, contando con las herramientas necesarias para no prevenir desequilibrios en la estructura familiar.

En cuanto a la deficiencia en el manejo de información referente a los recursos disponibles a nivel extraorganizacional del ámbito habitacional, es posible mencionar que esta problemática tiene relación con el nivel educacional que presentan en su mayoría los trabajadores de Virginia S.A, ya que éstos presentan un nivel de instrucción medio, lo que condiciona el desconocimiento en cuanto al acceso a información o a las herramientas necesarias para acceder a ésta. Además de esto, el nivel educacional determinar importantemente la actitud resolutive frente a situaciones problemáticas, lo que indica que aquellas personas que cuentan con un mayor grado de especialización generalmente saben enfrentar dichas situaciones de forma más eficiente, pues cuentan con mayores herramientas intelectuales para solucionarlas.

Por lo tanto, se considera que la empresa debe contribuir de forma eficaz al desarrollo del trabajador y su grupo familiar, ya sea a través de beneficios habitacionales o convenios con entidades externas acordes a la realidad organizacional, tanto en sus problemáticas como en las características económicas, sociodemográficas y culturales, pues de esta forma se considerarían las particularidades de cada caso, fomentando una discriminación positiva en las gestiones del departamento de RRHH. Esto quiere decir que se consideren aquellas diferencias en cada realidad de cada trabajador, de manera de beneficiarlo, y no considerando tales particularidades como un obstáculo para brindarle ayuda, traducida ésta en algún tipo de beneficio acorde a sus características familiares. En este aspecto, cabe mencionar que los trabajadores perciben de forma similar el rol que debería adoptar la empresa en cuanto a las necesidades habitacionales, ya sea emitiendo alternativas de solución o bien su propia percepción con respecto al tema en cuestión:

“La empresa podría realizar alianzas con algunas constructoras o bancos (ej. Banco Estado), y obtener beneficios en descuentos especiales”, 27 años.



"Si la empresa tiene la facultad de poder apollar al trabajador a obtener la casa propia, por favor que lo haga conmigo lo más importante para una familia es la casa propia, lo he intentado pero no me alcanza con mi sueldo", 26 años.

"Podría existir la posibilidad de un descuento mensual por planilla para la vivienda, tomando en cuenta que el trabajador pueda depositar mensualmente", 32 años.

"La posibilidad de que al momento de tomar decisiones que busquen ayudar al trabajador se mida de la misma manera a quienes han elegido una opción distinta a estar casados y tener hijos", 33 años.

"Este tipo de información es fundamental para las personas, la orientación cumple un rol muy importante, calidad, precios, subsidios, beneficios, condonaciones, etc. RRHH, debe cumplir ese rol fundamental, ojalá que se hagan las cuestiones del caso, este cuestionario va a servir mucho para conocer las realidades y situaciones actuales", 36 años.

Por otra parte, la empresa además puede contribuir capacitando al trabajador en oficios que sean de utilidad en el mejoramiento de su vivienda, y que también, le signifiquen de alguna forma una mejora en su nivel de instrucción, para que pueda ampliar su expectativas laborales y personales, contribuyendo no sólo a que opte a una mejor situación económica sino que también a un desarrollo intelectual y social.

Por último, la organización debe orientar eficientemente al trabajador respecto de las distintas alternativas existentes en el sistema social referente al ámbito habitacional, pues de esta forma se mejorarían los niveles de comprensión por parte de los trabajadores con respecto a estas temáticas, convirtiéndose en sujetos activos en la solución de sus problemas, propendiendo con ello a una perspectiva de crecimiento, para la disminución del paternalismo como eje principal de acción, ya que de esa forma las personas no participan activamente en la solución de sus problemáticas y no son capaces de desarrollarse por cuenta propia, lo que genera relaciones de dependencia.

Los trabajadores ratifican lo anteriormente expuesto, ya sea manifestando su percepción o presentando ideas que respondan a esta necesidad:

"Creación de comité habitacional en la empresa", 37 años.

"Sería bueno que nos entregaran información y posterior ayuda según urgencia o necesidad habitacional", 29 años.

"Dar soluciones e información de parte de la empresa", 39 años.



"La prestación de entidades bancarias considero, que en cuanto a la información sobre los créditos es muy mala no dan alternativas, sino que te cierran puertas", 36 años.

"En lo personal me gustaría que me ayudaran a buscar o obtener mas información referente a la compra a través del subsidio comprar una casa", 40 años.

Es menester destacar que siguiendo los lineamientos expuestos, se generen mayores sentimientos de bienestar laboral en los trabajadores de la organización, pues verían a la empresa como un ente de ayuda y apoyo a su desarrollo, y no como una fuente de explotación y estancamiento personal y familiar.



VII. Conclusiones

El último punto de este capítulo comprende las conclusiones finales con respecto a los resultados obtenidos del presente estudio, teniendo como principal finalidad evaluar la consecución de los objetivos planteados, ya que de esta forma se permitirá conocer la eficacia y eficiencia del proceso investigativo.

Debido a esto, el objetivo general 1 que tenía como fin *"conocer la situación habitacional de los trabajadores y sus factores asociados"*, es posible mencionar que se logró satisfactoriamente, ya que por medio de la investigación realizada se pudo conocer la situación habitacional de cada trabajador con contrato indefinido, lo que significó un gran aporte a la organización, ya no que existía ninguna base de datos con respecto a esta condición. De esta forma, dicho objetivo permitió a la empresa obtener mayor información sobre la realidad de los trabajadores, permitiendo conocer rigurosamente sobre las necesidades habitacionales que presenta cada uno. A consecuencia de esto, el departamento de RRHH contará con la información necesaria para implementar nuevas políticas habitacionales en beneficio de los trabajadores que se encuentren en una situación problemática, siendo acordes a la realidad del colectivo organizacional, lo que propenderá a que las acciones sean orientadas de manera eficiente y eficaz, optimizando los beneficios organizacionales.

En relación al objetivo específico 1 que se especificó como *"conocer las características de las viviendas de los trabajadores"*, es factible declarar que éste se cumplió exitosamente, ya que el cuestionario utilizado para recabar la información fue diseñado para cumplir con este objetivo, por lo que permitió que los trabajadores dieran a conocer las principales características de sus viviendas, sean éstas positivas o negativas. Por esto, la empresa cuenta con la información específica y detallada sobre las características de la vivienda del trabajador, permitiendo identificar las principales problemáticas y crear en base a ello, acciones hacia aquellos problemas, utilizando tanto los recursos disponibles existentes en el sistema social como estableciendo recursos intraorganizacionales.

El objetivo específico 2 referido a *"precisar categorizaciones en base a los principales problemas habitacionales de los trabajadores propietarios y no propietarios"*, fue logrado óptimamente, pues luego de analizar cada variable y realizar las asociaciones correspondiente entre éstas, fue posible precisar las categorizaciones en cuanto a aquellos problemas habitacionales de mayor relevancia, tanto de los trabajadores no propietarios como de aquellos propietarios. Para que de esta manera, exista discriminación hacia aquellos que cuentan con una vivienda propia, ya que dicha condición no exenta de necesidades habitacionales tales como hacinamiento, deficiente materialidad, falta de accesos a servicios básicos, entre otros. Es así como las categorías en base a los problemas habitacionales identificados, simplificará la tarea a la empresa al momento de categorizar las mencionadas necesidades para crear beneficios que puedan contribuir a la solución.



Por otra parte, el objetivo general 2 identificado como *"conocer los recursos existentes para la solución de problemas habitacionales"* fue logrado positivamente, puesto que se conocieron los recursos que existen a nivel extraorganizacional, a través principalmente del gobierno por medio del MINVU y SERVIU, así como de cooperativas y caja de asignación familiar. De este modo, no sólo se conoce las necesidades habitacionales en los trabajadores de la empresa, sino que también los recursos existentes para que éstas puedan ser cubiertas por instituciones extraorganizacionales, y de esta manera, la empresa sólo facilite y oriente en cuanto a los procesos necesarios para el acceso a los beneficios. Desde otra perspectiva, el conocimiento de los recursos existentes permitirá que la empresa tenga una referencia en cuanto a los beneficios habitacionales, pudiendo tomar modelos para tener una referencia más concreta y/o crear nuevos beneficios a partir de las falencias y exclusiones de los ya existentes.

Consiguientemente, el objetivo específico 1 referido a *"indagar sobre los recursos existentes a nivel intraorganizacional y extraorganizacional"* fue cumplido óptimamente, puesto que a nivel intraorganizacional se investigó sobre este aspecto sin lograr resultados positivos para la investigación, lo que sin embargo, tiene una estrecha relación con unos de los objetivos principales del presente estudio, traducido en una necesidad de la empresa por conocer la situación de los trabajadores con el fin de implementar políticas habitacionales en beneficios de los trabajadores que presentaban problemas habitacionales, ya que actualmente no existía ningún tipo de ayuda concreta en esta área. Por lo demás, no existe una asistente social en la empresa que preste orientación o ayudas concretas, por lo que no se precisaron recursos humanos que apuntaran a la resolución de esta problemática. Sin embargo, se identificaron recursos extraorganizacionales, lo que como anteriormente se mencionaba corresponden en su mayoría a los subsidios y programas otorgados por el gobierno, asimismo los beneficios habitacionales y sociales dados por las cooperativas, caja de compensación de asignación familiar y la municipalidad de viña del Mar.

Asimismo, el objetivo específico número 2 que hace alusión a *"clasificar los recursos disponibles de acuerdo a las categorizaciones de las problemáticas habitacionales identificadas"* se pudo lograr exitosamente, ya que la consecución del objetivo general 2 facilita el que puedan clasificarse los recursos disponibles de acuerdo a las categorizaciones anteriormente mencionadas. Mediante este objetivo, se logra clarificar el escenario en que se encuentran los trabajadores de compañía en relación al ámbito habitacional, pues si bien se presentan problemas, también se identifican y clasifican las soluciones correspondientes. De esta forma se facilita la comprensión de los posibles lineamientos a seguir para la implementación de nuevas acciones gestionadas por el departamento de RRHH, para así lograr un trabajo de mejor calidad en el menor tiempo posible.

Finalmente el objetivo general 3 tienen como fin *"conocer las características económicas, sociodemográficas y culturales del personal"* y por el cual es posible mencionar que fue cumplido satisfactoriamente, ya que las preguntas diseñadas en el cuestionario permitieron recoger los datos



necesarios para conocer las características económicas, sociodemográficas y culturales de mayor relevancia en la vida del trabajador, sin vulnerar con ello los derechos de los trabajadores a la privacidad de mantener su vida íntima separada del mundo organizacional, indiscutiblemente esto se plantea bajo ciertos límites, como en el caso de este estudio que no transgredió este derecho, puesto que las preguntas sólo apuntaron a información general.

Este objetivo, permite que la realidad habitacional del personal sea contextualizada y además, pueda ser posible tener antecedentes más claros y concretos sobre el grupo familiar, para que así no sólo se maneje aquella información conocida por concepto de cargas familiares u otros trámites de similar naturaleza. De esta forma, la información obtenida del grupo familiar de los empleados permitirá analizar cabalmente las necesidades habitacionales.

En cuanto al objetivo específico 1 que alude a *“conocer las características económicas”* es posible declarar que éste se cumplió positivamente, puesto que fue factible conocer sobre los ingresos del total de grupo familiar, el total de integrantes que trabajan, compromisos financieros y la capacidad de ahorro, características por las cuales no se tenían antecedentes o sólo de forma escasa. Es de esta forma, se obtiene la información necesaria para poder establecer relaciones entre la situación habitacional del trabajador y sus características económicas, ya que ésta es una condicionante predominante en la satisfacción de necesidades de éste y su familia. Además, será factible establecer los límites idóneos para cada posible beneficio habitacional, es decir, estas características permitirán establecer criterios básicos en el momento de planificar estrategias habitacionales en la empresa.

El objetivo específico 2 se define como *“conocer las características sociodemográficas”* y por el cual es preciso mencionar que fue logrado óptimamente, ya que permitió que la empresa tomara conocimientos sobre las características sociodemográficas del trabajador y su familia como edades, número de integrantes, ocupaciones, parentescos, presencia de embarazo, entre otras. Debido a esto, es que se dieron a conocer aspectos de la dinámica familiar como roles y funciones dentro del grupo familiar, etapa del ciclo vital familiar, necesidades y satisfactores acordes a las características de la familia, lo que contribuye a complementar los datos obtenidos a través del objetivo general 1 y a comprender la situación habitacional de acuerdo a las características propias de la familia. No obstante, es importante destacar que este tipo de información es absolutamente novedosa en la base de datos del departamento de RRHH, por lo que se constituye como información importante no sólo para la solución de problemas habitacionales, sino que también para cualquier tipo de gestión en dicho departamento.

Por último, se precisa identificar al objetivo específico 3 constituido como *“conocer las características culturales”* siendo éste logrado exitosamente, debido a que fue posible conocer sobre distintos aspectos culturales del trabajador y su familia, tales como pertenencia étnica, manejos de conocimientos de utilidad para el mejoramiento de la vivienda, participación comunitaria ,etc. En este



aspecto, es relevante afirmar que fue factible la recolección de dicha información para analizar viabilidad de capacitar a los trabajadores en oficios útiles para la vivienda, y por sobre aquellos conocimientos que significaban interés para ellos. Por otro lado, la pertenencia étnica facilita que aquellos trabajadores que se encuentren en una situación habitacional puedan acceder a subsidios haciendo uso positivo de este antecedente, para que así puedan obtener mayores posibilidades de ser beneficiados. Posteriormente, los índices de participación comunitaria, propenden a comprender y pronosticar la participación que tendrán en actividades extracurriculares que puedan contribuir a la solución de problemas habitacionales, como charlas y focus group.



CAPITULO III

PROPUESTA DE TRABAJO





I. Propuesta de trabajo

La propuesta de trabajo que a continuación se detallará, fue diseñada a partir de los resultados obtenidos con la investigación y en base a las competencias de Trabajo Social profesional.

1. *Objetivo general.*

- Contribuir al mejoramiento de la situación habitacional de los trabajadores de Virginia S.A.

2. *Objetivos específicos.*

- Crear beneficios habitacionales en torno a las problemáticas identificadas en los trabajadores y sus familias.
- Generar instancias y medios informativos sobre alternativas y beneficios habitacionales y formas de acceso.
- Realizar capacitaciones en oficios de utilidad para el mejoramiento y mantención de la vivienda.

3. *Beneficiarios.*

Todos los trabajadores de Virginia S.A que presenten algún tipo de problemática habitacional.

4. *Fundamentación.*

La presente propuesta de trabajo está fundamentada principalmente por aquellas problemáticas habitacionales identificadas en el colectivo organizacional a través de la investigación realizada.

Dicha investigación de carácter científico fue efectuada a 213 trabajadores con contrato indefinido, los cuales dieron a conocer su situacional habitacional, así como también características correspondientes a su grupo familiar e individual. De esta forma, fue posible asociar variables propendiendo a una comprensión acuciosa de las problemáticas habitacionales reconocidas, lo que permitió que se identificaran los recursos disponibles a nivel extraorganizacional y se categorizaran de acuerdo a éstas. Debido a esto, el departamento de RRHH gestionará de manera eficiente y eficaz la implementación de políticas habitacionales en la empresa.



En los hallazgos encontrados en este estudio, se detectaron diversos problemas que se constituyen como obstáculos para el desarrollo de los trabajadores y de sus familias, representando los lineamientos básicos para que la empresa implemente acciones que contribuyan a la mejora de la calidad de vida del personal. Se precisa por tanto, reconocer que la principal problemática concebida fue definida como la necesidad por parte de los trabajadores de mejorar su situación habitacional, por el cual se clasifican en requerimientos referidos a la compra, mejoramiento o ampliación de una vivienda, mejoramiento del entorno comunitario, entre otros.

Por otra parte, otro tipo de problema identificado se concibió como el endeudamiento con respecto a los recursos disponibles en el medio social, el cual alude principalmente a aquellos trabajadores que mantienen un compromiso financiero con alguna entidad bancaria por concepto de crédito hipotecario, el que sin dudas, limita al grupo familiar en sus ingresos familiares, y por ende, a sus posibilidades de crecimiento, por sobre todo a aquellos que mantienen dichas deudas y su ingreso económico es bajo o bien, tienen mayor índices de necesidades.

Finalmente, la deficiencia en el manejo de información con respecto al ámbito habitacional se constituye como una problemática que debe ser resuelta, puesto que sin la información necesaria y oportuna, muchos de los trabajadores se verán perjudicados en el acceso de los disantos recursos disponibles.

Debido a lo anteriormente dicho, es que la siguiente propuesta busca responder de manera profesional a estas necesidades habitacionales, ofreciendo ayuda y apoyo a las familias que así lo requieran:

PROBLEMÁTICA	ACTIVIDAD
Necesidad de mejorar la situación habitacional de los trabajadores.	-Incorporar de un ítem habitacional en el presupuesto Fondo de Bienestar en la empresa, que permita colaborar en la satisfacción de este tipo de necesidades de los trabajadores. -Talleres de capacitación en oficios de utilidad para el mejoramiento y mantención de la vivienda.
Endeudamiento con respecto al ámbito habitacional.	-Talleres de administración de recursos familiares. -Actividades de prevención y promoción sobre el endeudamiento habitacional.
Escaso manejo de información con respecto a los recursos disponibles en el medio social.	-Reuniones mensuales con los trabajadores que requieran de información, orientación o nutrirse



de la experiencia de otros.

La contribución de la empresa en la satisfacción de las necesidades habitacionales por parte del colectivo organizacional, a través de la presente propuesta, permitirá que se optimicen los recursos institucionales para el establecimiento de políticas habitacionales y con ello, se mejorarán los beneficios de la empresa, puesto que se estarán focalizando a problemáticas reales y verídicas, con adecuadas acciones que propenderán a mejorar el desarrollo integral de trabajador y la calidad de vida familiar. Además, dichos beneficios se orientarán a aquellos que presenten un real estado de necesidad y considerando su grado de urgencia en la satisfacción de ésta.

El departamento de RRHH contará asimismo, con los profesionales idóneos para brindar a los trabajadores un enfoque multidisciplinario en la resolución de los problemas habitacionales dados a conocer por la presente investigación.

5. Matriz

NOMBRE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TÉCNICAS	RECURSOS	PRODUCTO	TIEMPO
"Saber más es mejor"	Fomentar acciones de información y participación en los trabajadores con problemas habitacionales.	-Comité habitacional para que los trabajadores puedan relacionarse y recibir orientación e información de tipo habitacional.	Comunicacionales Motivación Educación Apoyo Atención y escucha Organización Orientación	Profesional idóneo Recursos audiovisuales Sala multiuso Materiales de oficina	El personal contará con los espacios necesarios para recibir información y orientación que permitan resolver sus problemáticas habitacionales. Así como también, podrán retroalimentarse de las experiencias del resto de los trabajadores.	1 vez por mes
"Para mejorar mi vivienda"	Capacitar sobre diversos oficios para el mejoramiento y mantenimiento de la vivienda.	-Talleres de aprendizaje en oficios que sean de utilidad e interés para los trabajadores.	Comunicacionales Motivación Educación Organización Orientación Atención y escucha	Profesional idóneo Recursos audiovisuales Sala multiuso Materiales de oficina	Los trabajadores podrán acceder a conocimientos que sean de utilidad para mejorar su situación habitacional, y en muchos casos económicos, lo que propenderá no sólo a un desarrollo	1 vez por mes



					material, sino que también intelectual.	
"La distribución de los recursos es importante"	Mejorar y difundir la distribución en el uso de los recursos familiares para la prevención del sobreendeudamiento habitacional.	- Talleres de administración de recursos familiares. -Diseño de folletos y afiches que promuevan el no endeudamiento y ahorro para la vivienda que se ubicaran en puntos estratégicos de la empresa.	Comunicacionales Motivación Educación Organización Orientación	Profesional idóneo Materiales de oficina	Aquellos trabajadores que tienen niveles de endeudamiento y que tengan problemas habitacionales puedan adquirir las herramientas necesarias para solucionar su situación, así como prevenir dicha situación posteriormente y en el resto del colectivo organizacional.	1 vez por semana
"Fondo habitacional Virginia"	Crear un ítem habitacional en el presupuesto del Fondo de Bienestar en la empresa para aquellos trabajadores que se encuentren en un estado de necesidad.	-Fondo habitacional a partir de los resultados otorgados por el estudio.	Investigación Coordinación Organización Comunicacionales Educación	Profesional idóneo Recursos económicos Recursos extraorganizacionales	Los trabajadores que presentan problemas habitacionales contarán con la ayuda necesaria por parte de la empresa, para así mejorar su calidad de vida.	Permanente



BIBLIOGRAFIA





1. Documentos y libros.

- 1) Manual de Sistema de Gestión de Calidad, Virginia S.A.
- 2) Documento de Descripciones y perfiles de cargo, Virginia S.A.
- 3) Antonio Lucas Marín y Pablo García Ruíz. Sociología de las Organizaciones, 2002.
- 4) Robbins Stephen, Comportamiento Organizacional, 2004.
- 5) Jiménez, Mónica. Algunos rasgos de la evolución del Trabajo Social en la empresa.
- 6) Carneiro, Manuel. Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos.
- 7) Jiménez, Mónica. Diferentes niveles de actuación para el Trabajo Social de empresa.
- 8) Rodríguez, Darío. Gestión organizacional.
- 9) Cruz, Teresa. Motivación y satisfacción laboral: La experiencia de una empresa productiva.
- 10) Jiménez, Mónica. Diferentes niveles de actuación para el trabajo social de empresa.
- 11) Monckerberg, Isabel. Gestión de Bienestar en instituciones y empresas, 2003.
- 12) Ramírez, Badii y Abreu. La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero, 2007.
- 13) Pérez, Tejada, Cuquet y Contreras. Satisfacción laboral y Clima organizacional.
- 14) Herencia-Leva, Antonio. Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna.
- 15) Carrasco, Francisca y Torres, Macarena. Estudio de Clima Organizacional en Falabella, sucursal viña del mar, 2008.
- 16) Teixidó, Chavarri y Castro. Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Perspectivas para una Matriz de Análisis, 2002.
- 17) Baltera, Pablo y Díaz, Estrella. Responsabilidad Social Empresarial: Alcances y Potencialidades en materia laboral, 2005.
- 18) Fundación Pro humana. Ranking de RSE "Las Empresas más Responsables Socialmente de Chile 2006": Una mirada desde los trabajadores, 2006.



- 19) Carneiro, Manuel. Guía de Responsabilidad Social Empresarial Interna y Recursos Humanos.
- 20) Castañeda, Patricia y Urquieta, María, 2004.
- 21) Yujnovsky, 1983, p. 451, en www.planregional.cl, 13 de mayo de 2009.
- 22) Declaración Universal de los Derechos Humanos, art. N°25, apuntes cátedra de Trabajo Social en vivienda, Escuela de Trabajo Social, U.V, 2006.
- 23) Haramoto, Edwin. Asentamientos Humanos precarios: Vivienda social, reflexiones y experiencias, 1983.
- 24) Lagos, Joselyn. Trabajo Social y Vivienda: Intervención Profesional Reflexiva en el marco del Programa de Apoyo Integral. Fundación Invica, 2008.
- 25) Lazega, en Barozet, 2004.
- 26) MIDEPLAN Estrategias de Intervención Integral a favor de Familias de Extrema Pobreza, (2001).
- 27) Dabas Eliana, "Redes Sociales, Familias y Escuela". Buenos Aires, Argentina, 1998.
- 28) Speck, 1987 en Elkaim, 1987.
- 29) Rojas Irma, 2006.
- 30) Rhodes Sonya, "Un enfoque de desarrollo del ciclo de vida familiar". Revista de Trabajo Social. Artículo N°5.

2. Páginas web.

- 1) Intranet, Compañía Manufacturera de Aconcagua S.A.
- 2) www.minvu.cl, 13 de mayo de 2009.
- 3) www.serviupalpo.cl, 18 de mayo de 2009.
- 4) www.ccre.org.co, 20 de abril de 2009
- 5) www.ine.cl, 10 de octubre de 2009.
- 6) www.fichaproteccionsocial.cl/, 11 de octubre de 2009.
- 7) www.mideplan.cl, 13 de octubre de 2009.

3. Cátedras.

- 1) Cátedra RSU, Programa Responsabilidad Social Universitaria, Universidad De Valparaíso, 2009.
- 2) Cátedra de Trabajo Social en vivienda, Escuela de Trabajo Social, U.V, 2006.
- 3) Cátedra de Administración del RRHH, Escuela de Trabajo Social, U.V, 2007.



ANEXOS





1. Tablas.

Tabla N°1: Ingreso familiar y tenencia de la vivienda.

		La vivienda que habita es:							Total Propia (pagada totalmente)
		Propia (pagada totalmente)	Propia (pagando)	Arrendada	Cedida	Allegado	No Contesta	Inválida	
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	17	15	20	10	19	0	1	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	10	11	8	6	10	1	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	11	16	2	1	5	0	0	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	2	3	0	1	1	0	0	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	1	3	1	0	0	0	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	0	6	2	1	1	0	0	10
	Más de 1.060.000	3	18	3	1	2	0	0	27
	No Contesta	1	0	0	0	0	0	0	1
Total	45	72	36	20	38	1	1	213	



Tabla N°2: Ingreso Familiar y metros construidos de la vivienda.

Su ingreso familiar fluctúa entre:	¿Cuántos metros construidos tiene su vivienda?								Total
	Menos de 25 metros cuadrados	De 25 a 34 metros cuadrados	De 35 a 44 metros cuadrados	De 45 a 54 metros cuadrados	De 55 a 64 metros cuadrados	De 65 a 74 metros cuadrados	De 75 a 84 metros cuadrados	85 metros cuadrados o más	
Entre \$160.000 y \$300.000	13	14	19	14	12	3	3	0	82
Entre \$301.000 y \$459.000	4	6	10	6	3	3	3	4	46
Entre \$460.000 y \$600.000	0	1	0	9	7	5	6	5	35
Entre \$601.000 y \$759.000	0	0	0	0	0	2	1	4	7
Entre \$760.000 y \$900.000	0	0	0	0	2	2	0	1	5
Entre \$901.000 y \$1.059.000	0	1	1	0	1	3	0	4	10
Más de \$1.060.000	0	1	0	1	0	1	4	20	27
No Contesta	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total	17	23	30	30	25	19	17	38	213

Tabla N° 3: Ingreso familiar y números de dormitorios.



		¿Cuántos dormitorios tienen en total su vivienda?						Inválida	Total
		1 Dormitorio	2 Dormitorios	3 Dormitorios	4 Dormitorios	5 Dormitorios	6 o más Dormitorios		
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	6	47	20	5	2	1	1	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	1	13	25	7	0	0	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	0	4	21	6	4	0	0	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	0	0	5	2	0	0	0	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	0	1	3	1	0	0	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	1	2	5	1	0	1	0	10
	Más de 1.060.000	1	0	13	8	5	0	0	27
	No Contesta	0	0	0	0	0	0	1	1
Total		9	67	92	30	11	2	2	213

Tabla N°4: Ingreso familiar y número de personas por dormitorio.

		Indique número de personas por cada dormitorio de su vivienda:				Total
		De 1 a 2 personas por dormitorio	De 3 a 4 personas por dormitorio	No contesta	Inválida	
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	61	14	1	6	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	37	5	1	3	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	28	5	0	2	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	7	0	0	0	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	5	0	0	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	10	0	0	0	10
	Más de 1.060.000	24	1	0	2	27
	No Contesta	1	0	0	0	1
Total		173	25	2	13	213

Tabla N°5: Ingreso familiar y necesidad habitacional

		¿Siente ud. la necesidad de mejorar su situación habitacional?				Total
		Sí	No	No Contesta	Inválida	
Su ingreso	Entre \$160.000 y \$300.000	76	5	1	0	82



familiar fluctúa entre:	Entre \$301.000 y \$459.000	43	3	0	0	46
-------------------------------	--------------------------------	----	---	---	---	----

		¿Qué tipo de necesidad habitacional tendría?						Total	
		Compra de vivienda	Mejoramiento de vivienda	Ampliación de vivienda	Otra	No Aplica	No Contesta		Inválida
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	38	14	12	6	5	2	5	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	19	13	3	3	3	2	3	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	12	6	5	2	9	0	1	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	2	1	1	0	3	0	0	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	1	1	0	0	3	0	0	5
	Entre \$901.000 y \$1.059.000	4	2	1	0	3	0	0	10
	Más de 1.060.000	4	5	3	1	14	0	0	27
	No Contesta	0	1	0	0	0	0	0	1
Total		80	43	25	12	40	4	9	213
familiar fluctúa entre:	Entre \$460.000 y \$600.000		26		9		0	0	35
	Entre \$601.000 y \$759.000		4		3		0	0	7
	Entre \$760.000 y \$900.000		2		3		0	0	5
	Entre \$901.000 y \$1.059.000		7		3		0	0	10
	Más de 1.060.000		13		13		0	1	27
	No Contesta		1		0		0	0	1
Total			172		39		1	1	213

Tabla N°6: Ingreso familiar y grado de urgencia de necesidades habitacionales

Tabla N°7: Ingreso familiar y tipo de necesidad habitacional.



		Si su respuesta es sí, indique con que grado de urgencia tiene esta necesidad:							Total
		Muy Alta	Alta	Media	Baja	Muy Baja	No Aplica	No Contesta	
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	39	18	15	2	0	5	3	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	14	10	16	2	0	3	1	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	6	5	12	2	1	9	0	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	1	0	3	0	0	3	0	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	0	2	0	0	0	3	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	2	3	2	0	0	3	0	10
	Más de 1.060.000	0	7	5	1	0	13	1	27
	No Contesta	0	0	1	0	0	0	0	1
Total		62	45	54	7	1	39	5	213

Tabla N°8: Ingreso familiar y números de integrantes que habitan la vivienda.

		Número de integrantes que habitan en la vivienda									Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	7	4	24	30	13	3	0	0	1	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	2	2	9	18	13	1	0	1	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	1	1	10	17	4	1	0	0	1	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	1	0	3	1	2	0	0	0	0	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	0	1	3	1	0	0	0	0	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	2	1	1	4	1	0	1	0	0	10
	Más de 1.060.000	0	5	4	15	2	1	0	0	0	27
	No Contesta	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total		14	14	54	86	35	6	1	1	2	213

Tabla N°9: Ingreso familiar y compromiso financiero con un banco.



		¿Tiene algún compromiso financiero actualmente con un banco?			
		Sí	No	No Contesta	Total
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	34	43	5	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	26	20	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	23	10	2	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	5	1	1	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	4	1	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	8	2	0	10
	Más de 1.060.000	21	5	1	27
	No Contesta	0	0	1	1
Total		121	82	10	213

Tabla N°10: Ingresos familiares y compromiso financiero con la Caja de Compensación de Asignación Familiar.

		¿Tiene algún compromiso financiero actualmente con la Caja de Compensación de Asignación Familiar?			
		Sí	No	No Contesta	Total
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	29	48	5	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	23	23	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	11	22	2	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	1	5	1	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	1	4	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	2	8	0	10
	Más de 1.060.000	3	23	1	27
	No Contesta	0	0	1	1
Total		70	133	10	213

Tabla N°11: Ingreso familiar y compromiso financiero con Virginia S.A.



		¿Tiene algún compromiso financiero actualmente con Virginia S.A?			Total
		Sí	No	No Contesta	
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	34	43	5	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	21	25	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	18	15	2	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	3	3	1	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	2	3	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	4	6	0	10
	Más de 1.060.000	6	20	1	27
	No Contesta	0	0	1	1
Total		88	115	10	213

Tabla N°12: Ingreso familiar y compromiso financiero con casas comerciales.

		¿Tiene algún compromiso financiero actualmente con casas comerciales?			Total
		Sí	No	No Contesta	
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	41	36	5	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	33	13	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	21	12	2	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	4	2	1	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	3	2	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	5	5	0	10
	Más de 1.060.000	15	11	1	27
	No Contesta	0	0	1	1
Total		122	81	10	213

Tabla N°13: Ingreso familiar y compromiso financiero con parientes o amigos.

		¿Tiene algún compromiso financiero actualmente con parientes o amigos?			Total
		Sí	No	No Contesta	
Su ingreso	Entre \$160.000 y \$300.000	6	71	5	82



2009

familiar	Entre \$301.000 y \$459.000	5	41	0	46
fluctúa	Entre \$460.000 y \$600.000	3	30	2	35
entre:	Entre \$601.000 y \$759.000	0	6	1	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	1	4	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	3	7	0	10
	Más de 1.060.000	3	23	1	27
	No Contesta	0	0	1	1
Total		21	182	10	213

Tabla N°14: Ingreso familiar y compromisos financieros de otro tipo.

		¿Tiene algún otro tipo de compromiso financiero actualmente?			Total
		Sí	No	No Contesta	
Su ingreso familiar fluctúa entre:	Entre \$160.000 y \$300.000	3	74	5	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	6	40	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	3	30	2	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	0	6	1	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	1	4	0	5
	Entre 901.000 y \$1.059.000	0	10	0	10
	Más de 1.060.000	0	26	1	27
	No Contesta	0	0	1	1
Total		13	190	10	213

Tabla N°15: Ingreso familiar y tipo de deuda habitacional.

	¿Tiene algún tipo de deuda habitacional?							Total
	Crédito hipotecario	Arriendo	Servicios	Otro	No tiene	No Contestada	Inválida	



Su ingreso familiar fluctúa entre :	Entre \$160.000 y \$300.000	18	9	11	4	9	30	1	82
	Entre \$301.000 y \$459.000	11	4	4	3	6	18	0	46
	Entre \$460.000 y \$600.000	16	1	2	2	4	9	1	35
	Entre \$601.000 y \$759.000	3	1	0	0	1	2	0	7
	Entre \$760.000 y \$900.000	3	0	1	0	0	1	0	5
	Entre \$901.000 y \$1.059.000	4	1	0	3	1	1	0	10
	Más de 1.060.000	19	2	1	2	1	2	0	27
	No Contesta	0	0	0	0	0	0	1	1
Total		74	18	19	14	22	63	3	213

Tabla N°16: Educación y participación en algún centro de salud.

		¿Usted o su cónyuge participa(n) en algún Consultorio?				Total
		Sí	No	No Contesta	Inválida	
Educación 1	Universitarios completos	0	28	0	0	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	0	2
	Ed. Básica completa	0	4	0	0	4
	Ed. Media incompleta	0	5	1	0	6
	Ed. Media completa	22	95	6	1	124
	Técnico Superior incompleto	0	1	1	0	2
	Técnico superior completo	3	32	0	0	35
	Universitarios incompletos	2	5	0	0	7
		0	1	0	0	1
Total		27	177	8	1	213

Tabla N°17: Educación y participación en alguna junta vecinal.

	¿Usted o su cónyuge participa(n) en alguna Junta de vecinos?	Total



		Sí	No	No Contesta	Inválida	
Educación 1	Universitarios completos	3	25	0	0	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	0	2
	Ed. Básica completa	0	4	0	0	4
	Ed. Media incompleta	1	4	1	0	6
	Ed. Media completa	15	102	6	1	124
	Técnico Superior incompleto	0	1	1	0	2
	Técnico superior completo	1	34	0	0	35
	Universitarios incompletos	0	7	0	0	7
		0	1	0	0	1
Total	20	184	8	1	213	

Tabla N°18: Educación y participación en algún club deportivo.

		¿Usted o su cónyuge participa(n) en algún Club deportivo?				Total
		Sí	No	No Contesta	Inválida	
Educación 1	Universitarios completos	5	23	0	0	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	0	2
	Ed. Básica completa	0	4	0	0	4
	Ed. Media incompleta	1	4	1	0	6
	Ed. Media completa	26	91	6	1	124
	Técnico Superior incompleto	0	1	1	0	2
	Técnico superior completo	3	32	0	0	35
	Universitarios incompletos	0	7	0	0	7
		0	1	0	0	1
Total	35	169	8	1	213	

Tabla N°19: Educación y participación en algún centro religioso.

		¿Usted o su cónyuge participa(n) en algún Centro religioso?	Total



		Sí	No	No Contesta	Inválida	
Educación 1	Universitarios completos	4	24	0	0	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	0	2
	Ed. Básica incompleta	1	1	0	0	2
	Ed. Básica completa	1	3	0	0	4
	Ed. Media incompleta	0	5	1	0	6
	Ed. Media completa	11	106	6	1	124
	Técnico Superior incompleto	0	1	1	0	2
	Técnico superior completo	6	29	0	0	35
	Universitarios incompletos	3	4	0	0	7
		0	1	0	0	1
Total	26	178	8	1	213	

Tabla N°20: Educación y participación en alguna otra organización

		¿Usted o su cónyuge participa(n) en alguna otra organización?				Total
		Sí	No	No Contesta	Inválida	
Educación 1	Universitarios completos	3	25	0	0	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	0	2
	Ed. Básica completa	0	4	0	0	4
	Ed. Media incompleta	0	5	1	0	6
	Ed. Media completa	5	112	6	1	124
	Técnico Superior incompleto	0	1	1	0	2
	Técnico superior completo	4	31	0	0	35
	Universitarios incompletos	0	7	0	0	7
		0	1	0	0	1
Total	12	192	8	1	213	

Tabla N°21: Educación e interés en los conocimientos de carpintería

	¿Tendría interés en adquirir algún conocimiento de Carpintería?	Total



2009

		Sí	No	No Contesta	
Educación 1	Universitarios completos	6	20	2	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	2
	Ed. Básica completa	0	3	1	4
	Ed. Media incompleta	2	3	1	6
	Ed. Media completa	30	88	6	124
	Técnico Superior incompleto	0	2	0	2
	Técnico superior completo	8	24	3	35
	Universitarios incompletos	0	7	0	7
	Total	46	154	13	213

Tabla N° 22: Educación e interés en los conocimientos de albañilería

		¿Tendría interés en adquirir algún conocimiento de Albañilería?			Total
		Sí	No	No Contesta	
Educación 1	Universitarios completos	3	23	2	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	2
	Ed. Básica completa	1	2	1	4
	Ed. Media incompleta	0	5	1	6
	Ed. Media completa	18	100	6	124
	Técnico Superior incompleto	2	0	0	2
	Técnico superior completo	0	32	3	35
	Universitarios incompletos	0	7	0	7
	Total	24	176	13	213

Tabla N° 23: Educación e interés en los conocimientos de soldadura

		¿Tendría interés en adquirir algún conocimiento de Soldadura?			Total
		Sí	No	No Contesta	



Educación 1	Universitarios completos	4	22	2	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	2
	Postgrado o post título completo	1	1	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	2
	Ed. Básica completa	1	2	1	4
	Ed. Media incompleta	1	4	1	6
	Ed. Media completa	39	79	6	124
	Técnico Superior incompleto	2	0	0	2
	Técnico superior completo	4	28	3	35
	Universitarios incompletos	0	7	0	7
		0	1	0	1
Total		52	148	13	213

Tabla N° 24: Educación e interés en los conocimientos de jardinería

		¿Tendría interés en adquirir algún conocimiento de Jardinería?			Total
		Sí	No	No Contesta	
Educación 1	Universitarios completos	2	24	2	28
	Postgrado o post título incompleto	1	1	0	2
	Postgrado o post título completo	1	1	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	2
	Ed. Básica completa	0	3	1	4
	Ed. Media incompleta	2	3	1	6
	Ed. Media completa	7	111	6	124
	Técnico Superior incompleto	0	2	0	2
	Técnico superior completo	4	28	3	35
	Universitarios incompletos	1	6	0	7
		0	1	0	1
Total		18	182	13	213

Tabla N° 25: Educación e interés en los conocimientos de mueblería

	¿Tendría interés en adquirir algún conocimiento de Mueblería?	Total



		Sí	No	No Contesta	
Educación 1	Universitarios completos	6	20	2	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	2
	Ed. Básica completa	1	2	1	4
	Ed. Media incompleta	0	5	1	6
	Ed. Media completa	28	90	6	124
	Técnico Superior incompleto	0	2	0	2
	Técnico superior completo	9	23	3	35
	Universitarios incompletos	2	5	0	7
Total	46	154	13	213	

Tabla N° 26: Educación e interés en los conocimientos de gasfitería

		¿Tendría interés en adquirir algún conocimiento de Gasfitería?			Total
		Sí	No	No Contesta	
Educación 1	Universitarios completos	7	19	2	28
	Postgrado o post título incompleto	1	1	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	2
	Ed. Básica completa	0	3	1	4
	Ed. Media incompleta	1	4	1	6
	Ed. Media completa	29	89	6	124
	Técnico Superior incompleto	2	0	0	2
	Técnico superior completo	7	25	3	35
	Universitarios incompletos	2	5	0	7
Total	50	150	13	213	

Tabla N° 27: Educación e interés en los conocimientos de gasfitería

		¿Tendría interés en adquirir algún conocimiento de Electricidad?	Total



		Sí	No	No Contesta	
Educación 1	Universitarios completos	7	19	2	28
	Postgrado o post título incompleto	1	1	0	2
	Postgrado o post título completo	1	1	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	2
	Ed. Básica completa	1	2	1	4
	Ed. Media incompleta	1	4	1	6
	Ed. Media completa	47	71	6	124
	Técnico Superior incompleto	0	2	0	2
	Técnico superior completo	6	26	3	35
	Universitarios incompletos	4	3	0	7
Total	69	131	13	213	

Tabla N° 28: Educación e interés en algún otro conocimiento

		¿Tendría interés en adquirir algún otro conocimiento para el mejoramiento de su vivienda?			Total
		Sí	No	No Contesta	
Educación 1	Universitarios completos	6	20	2	28
	Postgrado o post título incompleto	0	2	0	2
	Postgrado o post título completo	0	2	0	2
	Ed. Básica incompleta	0	2	0	2
	Ed. Básica completa	0	3	1	4
	Ed. Media incompleta	1	4	1	6
	Ed. Media completa	16	102	6	124
	Técnico Superior incompleto	0	2	0	2
	Técnico superior completo	6	26	3	35
	Universitarios incompletos	0	7	0	7
Total	29	171	13	213	

Tabla N° 29: Educación y pertenencia étnica.

	¿Pertenece a Ud. a alguna etnia?	Total



2009

		Mapuches	Huilliches	Aymara	Ninguna	Otra	No contesta	Mapuches
Educación	Universitarios completos	0	0	0	25	1	2	28
	Postgrado o post título incompleto	0	0	0	2	0	0	2
	Postgrado o post título completo	0	0	0	1	1	0	2
	Ed. Básica incompleta	1	0	0	1	0	0	2
	Ed. Básica completa	0	0	0	4	0	0	4
	Ed. Media incompleta	0	0	0	6	0	0	6
	Ed. Media completa	4	1	1	102	3	13	124
	Técnico Superior incompleto	0	0	0	1	0	1	2
	Técnico superior completo	0	0	0	33	0	2	35
	Universitarios incompletos	0	0	2	5	0	0	7
Total		5	1	3	181	5	18	213

Tabla N° 30: Edad y estado civil.

		Estado civil 1					Total	
		Casado/a	Soltero/a	Divorciado/a	Viudo/a	No Contesta		Inválido
Edad 1	De 18 a 25 años	0	19	0	0	0	0	19
	De 26 a 35 años	28	25	0	0	1	0	54
	De 36 a 45 años	60	18	1	1	0	1	81
	De 46 a 55 años	46	5	1	0	0	0	52
	De 56 a 65 años	5	1	0	0	0	0	6
	Mayor a 65 años	0	0	0	0	0	1	1
Total		139	68	2	1	1	2	213

Tabla N° 31: Edad y parentesco dentro del grupo familiar

		Parentesco u otro vínculo 1						Total
		Madre/Cónyuge	Padre/Cónyuge	Hijo/a	Nieto/a	Hermano/a	Sobrino/a	



Edad 1	De 18 a 25 años	0	4	9	2	1	1	0	17
	De 26 a 35 años	3	32	9	2	0	1	1	48
	De 36 a 45 años	17	58	4	0	1	0	0	80
	De 46 a 55 años	7	40	0	0	0	1	0	48
	De 56 a 65 años	1	4	0	0	0	0	0	5
	Mayor a 65 años	0	1	0	0	0	0	0	1
Total		28	139	22	4	2	3	1	199

Tabla N° 32: Edad y sexo.

		Sexo 1		Total
		Masculino	Femenino	
Edad 1	De 18 a 25 años	15	4	19
	De 26 a 35 años	49	5	54
	De 36 a 45 años	66	15	81
	De 46 a 55 años	43	9	52
	De 56 a 65 años	6	0	6
	Mayor a 65 años	1	0	1
Total		180	33	213

Tabla N° 33: Edad y tipo de hogar.

		Tipo de Hogar		Total
		Hogar unipersonal	Hogar familiar	
Edad 1	De 18 a 25 años	2	17	19
	De 26 a 35 años	6	48	54
	De 36 a 45 años	1	80	81
	De 46 a 55 años	4	48	52
	De 56 a 65 años	1	5	6
	Mayor a 65 años	0	1	1
Total		14	199	213



Tabla N° 34: Edad y presencia de embarazo en la familia.

	¿Existe presencia de embarazo en la familia?			Total
	Sí	No	No Contesta	
Edad 1 De 18 a 25 años	0	18	1	19
De 26 a 35 años	4	50	0	54
De 36 a 45 años	2	79	0	81
De 46 a 55 años	1	51	0	52
De 56 a 65 años	0	6	0	6
Mayor a 65 años	0	1	0	1
Total	7	205	1	213

Tabla N° 35: Edad y tipo de relación con la pareja con la cual vive.

	Si vive en pareja, ¿cuál es su relación con ésta?					Total
	Casados legalmente	En convivencia	No Aplica	No Contesta	Inválida	
Edad 1 De 18 a 25 años	0	4	15	0	0	19
De 26 a 35 años	23	15	16	0	0	54
De 36 a 45 años	53	16	10	1	1	81
De 46 a 55 años	42	1	7	1	1	52
De 56 a 65 años	4	0	2	0	0	6
Mayor a 65 años	0	0	1	0	0	1
Total	122	36	51	2	2	213

Tabla N° 36: Edad y obtención de algún subsidio para la vivienda.

	¿Ha obtenido algún tipo de subsidio para su casa?				Total
	Sí	No	No Contesta	Inválida	
Edad De 18 a 25 años	1	12	5	1	19
De 26 a 35 años	10	34	7	3	54
De 36 a 45 años	17	43	20	1	81
De 46 a 55 años	12	25	13	2	52



De 56 a 65 años	2	2	2	0	6
Mayor a 65 años	0	1	0	0	1
Total	42	117	47	7	213

2. *Instrumento de Recolección de datos.*

Nombres y apellidos del Trabajador/a:	
Departamento:	
Dirección y sector donde habita:	

I. Identificación del trabajador(a) y su familia. (Por favor, indique las personas que habitan en la vivienda, incluyendo al trabajador).

Nombre y apellidos	Edad	Parentesco u otro vínculo	Ocupación	Estado civil	Nivel educacional



A continuación, por favor responda las siguientes preguntas marcando con una "X" sus respuestas y especifique cuando corresponda:

1. ¿Existe presencia de embarazo en la familia?	a. Sí	b. No	
---	-------	-------	--

2. Si vive en pareja, ¿cuál es su relación con ésta?	a. Casados legalmente	b. En convivencia	
--	-----------------------	-------------------	--

3. Su ingreso familiar, es decir, sumatoria de los ingresos líquidos (Remuneración total menos cotizaciones e impuestos) de los miembros de la familia fluctúa entre:							
--	--	--	--	--	--	--	--

a. Entre \$160.000 y \$300.000	b. Entre \$301.000 y \$459.000	c. Entre \$460.000 y \$600.000	d. Entre \$601.000 y \$759.000	e. Entre \$760.000 y \$900.000	f. Entre \$901.000 y \$1.059.000	g. Más de \$1.060.000	
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	-----------------------	--

4. ¿Con qué entidad tiene algún compromiso financiero actualmente? Marque de 1 a 3 los más importantes, en cuanto a monto de la deuda total, siendo el 1 el más importante y 3 el menos importante							
---	--	--	--	--	--	--	--

a. Bancos	b. Caja de Compensación de Asignación Familiar	c. Virginia S.A.	d. Casas comerciales	e. Parientes o amigos	f. Otros.		
-----------	--	------------------	----------------------	-----------------------	-----------	--	--

5. ¿Cuánto es el monto aproximado que usted puede ahorrar mensualmente para adquisición o mejoramiento de su vivienda?							
--	--	--	--	--	--	--	--

a. Cero	b. Menos de \$10.000	c. De \$ 10.000 Hasta \$ 29.000	d. De \$ 30.000 Hasta \$ 49.000	e. De \$ 50.000 Hasta \$ 69.000	f. De 70.000 Hasta 99.000	g. Más de 100.000	
---------	----------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------	-------------------	--

6. ¿Hace cuánto tiempo reside en su actual vivienda?							
--	--	--	--	--	--	--	--

a. Menos de 1 año	b. De 1 a 4 años	c. De 5 a 9 años	d. Más de 10 años				
-------------------	------------------	------------------	-------------------	--	--	--	--

7. ¿Posee Ud. algún tipo de conocimiento útil (sabe hacer algo de) para el mejoramiento de su vivienda?							
---	--	--	--	--	--	--	--

a. Carpintería	b. Albañilería	c. Soldadura	d. Jardinería	e. Mueblería	f. Gasfitería	g. Electricidad	h. Otro
----------------	----------------	--------------	---------------	--------------	---------------	-----------------	---------

8. ¿Tendría interés en adquirir algún conocimiento de utilidad para el mejoramiento de su vivienda? Indique sus preferencias:							
---	--	--	--	--	--	--	--

a. Carpintería	b. Albañilería	c. Soldadura	d. Jardinería	e. Mueblería	f. Gasfitería	g. Electricidad	h. Otro
----------------	----------------	--------------	---------------	--------------	---------------	-----------------	---------

9. ¿Pertenece usted a alguna etnia?							
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

a. Mapuches	b. Huilliches	c. Rapa Nui	d. Aymara	e. Ninguna	f. Otra		
-------------	---------------	-------------	-----------	------------	---------	--	--

10. ¿En cuál/cuáles de las siguientes organizaciones Ud. O su cónyuge participa?							
--	--	--	--	--	--	--	--

a. Consultorio	b. Junta de vecinos	c. Club deportivo	d. Centro religioso	e. Ninguna	f. Otra		
----------------	---------------------	-------------------	---------------------	------------	---------	--	--

II. Situación Habitacional

11. ¿En qué tipo de vivienda habita actualmente?							
--	--	--	--	--	--	--	--

a. Casa	b. Departamento	c. Mediagua	d. Pieza	e. Otro			
---------	-----------------	-------------	----------	---------	--	--	--

12. La vivienda que habita es:							
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

a. Propia (pagada totalmente)	b. Propia (pagando)	c. Arrendada	d. Cedida	e. Allegado(a)			
-------------------------------	---------------------	--------------	-----------	----------------	--	--	--

13. Si no es propietario/a, por favor indique su vínculo con el dueño de la vivienda:							
---	--	--	--	--	--	--	--

14. ¿Cuál es el material con el que están construidas mayoritariamente las paredes de su vivienda?							
--	--	--	--	--	--	--	--

a. Ladrillo, concreto o bloque	b. Albañilería de piedra	c. Tabique forrado	d. Adobe	e. Barro, quincha o pirca	f. Tabique sin forro	g. Otros	
--------------------------------	--------------------------	--------------------	----------	---------------------------	----------------------	----------	--

15. ¿Cuál es el material con el que está construido mayoritariamente el piso de su vivienda?							
--	--	--	--	--	--	--	--



a. Radier revestido	b. Radier no revestido	c. Maderas sobre solera o viga	d. Madera. Plástico o pastelones colocados directamente sobre la tierra	e. Piso de tierra
---------------------	------------------------	--------------------------------	---	-------------------

16. ¿Cuál es el material con el que está construido mayoritariamente el techo de su vivienda?				
a. Teja, tejuela, loza o piedra	b. Zinc o pizarreño con cielo interior	c. Zinc o pizarreño sin cielo interior	d. Fonolita	

17. ¿Cuántos metros construidos tiene su vivienda?							
a. Menos de 25 mt ²	b. 25 a 34 mt ²	c. 35 a 44 mt ²	d. 45 a 54 mt ²	e. 55 a 64 mt ²	f. 65 a 74 mt ²	g. 75 a 84 mt ²	h. 85 mt ² o más

18. ¿Cuántas habitaciones en total tiene su vivienda (incluidos baño, cocina, dormitorios, living,)?					
a. Entre 1 y 2	b. Entre 3 y 4	c. Entre 5 y 6	d. Entre 7 y 8	e. Entre 9 y 10	f. Más de 11

19. ¿Cuántos dormitorios tiene en total su vivienda?						
a. 1 dormitorio	b. 2 dormitorios	c. 3 dormitorios	d. 4 dormitorios	e. 5 dormitorios	f. 6 o más dormitorios	

20. Indique número de personas por cada dormitorio de su vivienda:					
a. Dormitorio N°1	b. Dormitorio N°2	c. Dormitorio N°3	d. Dormitorio N°4	e. Dormitorio N°5	f. Dormitorio N°6
_____ personas	_____ personas	_____ personas	_____ personas	_____ personas	_____ personas

21. ¿Cuál es la forma de conexión de su vivienda al agua potable?		
a. Medidor propio	b. Medidor compartido	c. Agua Potable por camión municipal

22. ¿Cuál es la forma de conexión de su vivienda a la electricidad?		
a. Conexión propia	b. Conexión colectiva	c. No tiene

23. La vivienda posee para la eliminación de excretas, sistema de:			
a. Alcantarillado	b. Fosa séptica exclusiva	c. Letrina Sanitaria	d. Otro. Especifique

24. ¿Qué distancia aproximada existe desde su vivienda a las diferentes instituciones sociales (locales comerciales, Centro de Salud, escuelas, etc)?				
a. 3 a 6 cuadras	b. 7 a 10 cuadras	c. 11 a 14 cuadras	d. 15 a 18 cuadras	e. Más de 19 cuadras

25. ¿Qué distancia existe desde su vivienda a la locomoción colectiva?				
a. 2 cuadras o menos	b. Entre 3 y 4 cuadras	c. Entre 4 y 5 cuadras	d. Entre 6 y 7 cuadras	e. 8 cuadras o más

26. ¿Cómo percibe la seguridad de su barrio (considerando vigilancia de carabineros, delincuencia, drogadicción, etc.)?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

27. ¿Cómo considera la existencia de áreas verdes en su barrio? (Árboles, pasto, flores, etc.)?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

28. ¿Cómo calificaría Ud. La existencia de lugares de recreación que hay en su barrio? (Canchas, plazas, juegos infantiles, etc.)?				
a. Muy buenos	b. Buenos	c. Regulares	d. Malos	e. Muy malos

29. ¿Cómo calificaría Ud. Las condiciones de salubridad de los espacios comunes de su barrio?				
a. Muy buenas	b. Buenas	c. Regulares	d. Malas	e. Muy malas



30. ¿Cómo es el estado de conservación de su vivienda?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

31. ¿Cómo calificaría Ud. El nivel de satisfacción que siente al habitar en su vivienda?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

32. ¿Cómo calificaría la calidad de los enseres y equipamiento de su vivienda? (Ejm.: muebles, artefactos eléctricos, etc.)?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

33. ¿Cómo calificaría la cantidad de los enseres y equipamiento de su vivienda? (Ejm.: muebles, artefactos eléctricos, etc.)?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

34. ¿Cómo calificaría Ud. la salubridad de la vivienda? (plagas, eliminación de la basura, etc.)?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

35. ¿Cómo califica Ud. La acústica de su vivienda, en cuanto a protección de los ruidos provenientes de la calle ?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

36. ¿Cómo califica Ud. La acústica de su vivienda, en cuanto a protección de los ruidos provenientes de las casas o departamentos vecinos?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

37. ¿Tiene algún tipo de deuda habitacional? Indique la más importante				
a. Crédito hipotecario	b. Arriendo	c. Servicios	d. Otro	e. Ninguno

38. ¿Cómo calificaría Ud. La información que tiene sobre alternativas de empresas habitacionales, y crediticias que permiten resolver los problemas de vivienda ?				
a. Muy buena	b. Buena	c. Regular	d. Mala	e. Muy mala

39. ¿Siente Ud. que tiene necesidad de mejorar su situación habitacional?				
a. Si	b. No	(Si su respuesta es NO, pase a la pregunta 42)		

40. Si su respuesta es SI, indique con qué grado de urgencia tiene esa necesidad:				
a. Muy Alta	b. Alta	c. Media	d. Baja	e. Muy baja

41. ¿Qué tipo de necesidad habitacional tendría?			
a. Compra de Vivienda	b. Mejoramiento de Vivienda	c. Ampliación de vivienda	Otra. Especifique

42. ¿Ha obtenido algún tipo de subsidio para su casa? ¿Cuál o cuáles?				

43. Ha sido beneficiario de condonación de deuda habitacional?				
a. Si				b. No



44. ¿Tiene ficha de Protección Social?	a. Si	<input type="checkbox"/>	b. No	<input type="checkbox"/>
--	-------	--------------------------	-------	--------------------------

45. Si desea hacer algún comentario o aporte sobre el tema habitacional, indíquelo en el espacio siguiente:

3. Fotografías.

Casa Matriz Virginia S.A, El Salto, Viña del Mar.



Oficina Comercial, Quilicura, Santiago.

